دليلك

في

الإدارة العلمية للشئون المنزلية

أ. د. نعمة مصطفى رقبان

أستاذ ورئيس قسم إدارة المنزل والمؤسسات

ووكيل كلية الاقتصاد المنزلي

جامعة المنوفية

٢٠٠٨

أسم الكتاب: الإدارة العلمية للشئون المنزلية

أسم المؤلف: أ.د. نعمة مصطفى رقبان

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق المصرية: ٢٠٧٤ / ٢٠٠٨

الترقيم الدولي: I.S.B.N 977 - 17 - 5374 - 6

الاتصال التليفوني / ٠١٢٨١٢٩٠٣٨

الفهرس

مقدمه:

تحظى الإدارة اليوم بجانب كبير من الأهمية فهي من أهـم مظـاهر تطور المجتمعات نظراً لتغلغلها في جميع أوجه النشاط الإنساني بصورة أو بأخرى سواء في المصنع أو المكتب أو المدرسة أو المتجر أو النقابة العمالية أو المصالح الحكومية أو المزرعة وكذلك كما هو الحال في كافة مجالات الشئون المنزلية، فالإدارة العلمية هي الآلية التي يصعب فصلها عن أي نشاط مهما بدا ضئيل.

فالإدارة من العمليات الأساسية المتكاملة التي تحيط بحياتنا اليومية إذ تنشأ الحاجة إليها دوماً بسبب ندرة الموارد المتاحة لإشـباع المطالـب المتعددة للأفراد، ونجاح الإنسان في الوصول إلى الحياة الكريمة تعتمـد على قدرته في تنمية المهارات الإدارية، إذ يصعب بلوغ الأهداف التـي تسعى الأسرة إلى تحقيقها عن طريق الجهود التي تُنجز فرادى، الأمـر الذي يتضح معه ضرورة اشتراك جميع الأفراد بالأسرة كل وفقا لقدراته من اجل تحقيق الأهداف الجماعية والفردية للأسرة بأقـصى مـستويات الكفاءة الممكنة ، إذ أن حشد المهام والقدرات والإمكانيات العقلية والفنية يمكن أن تقوى على تحقيق الكفاية اللازمة لأهداف الأسرة أكثر بكثيـر مما يمكن تحقيقه إذا حرص الأفراد علـى الأداء دون ارتبـاط فعـال واتصال فيما بينهم.

علم إدارة الشئون المنزلية **Household Management** يعنـى كيفية الموازنة بين موارد الأسرة المتاحة مع حاجاتها وأهـدافها، فهـي عملية عقلية وإجرائية، فالأسـرة التي ترغب في تحقيق أقصـى إشباع

لتحقيق أهدافها بأقل نفقات وبأقل جهد ووقت لا يمكنها تحقيق ذلـك إلا من خلال تنسيق الجهود والتعاون والاتصال الفعال بين أفرادها وحفزهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

يتناول هذا الكتاب بعض المعلومات الخاصـة عـن مفهـوم الإدارة العلمية وتطورها عبر العصور، وقد تطرق إلـى اسـتعراض مـوارد الأسرة وخصائصها ، كذلك دراسة معايير جودة اتخاذ القرار الرشيد في حياة الأسرة ومقوماته، كما استعرض بالمناقشة المستفيـضة خطـوات العملية الإدارية وكيف يمكن لربة الأسرة الاستفادة منها فـي المواقـف الحياتية اليومية والحيوية. وأضاف الكتاب كيفية التخطيط لميزانية دخل الأسرة وتحليل ميزانية الوقت وتنظيمه والوقوف على أهـم مـضيعات الوقت والتصدي لها وموازنة الجهد المستنفذ وطبيعة التعب وأعراضـه وكيفية التغلب على حدته ، كذلك تناول بالشرح قواعد تبسيط الأعمـال المنزلية ودراسة الأوضاع المتزنة للجسم أثناء انجاز العمل ،كما اهتمت موضوعات الكتاب بتوصيف سلوك المستهلك الرشيد أثناء إدارة الشراء والملبس والغذاء والمخزون.وأخيرا استعرض الكتاب كيف يمكن لربـة الأسرة إدارة الأزمات الطارئة والاستفادة من الخدمات المجتمعية في هذا الصدد.وبتوفيق من الله عز وجل أتشرف بتقديم هذه المادة العلمية لكـل المستفيدين والباحثين في مجال الاقتصاد المنزلي آملة أن يكون عونا في تلقي بعضا من أسس المعرفة في هذا المجال.

المؤلفة

الفصل الأول

الإدارة وتطورها

Management and Development

أصبح علم الإدارة **Management** **يمثل** ميداناً عريضاً له تحدياته ومتطلباته ومحدداته فهو من العلوم الحديثة التي يجب تطبيقها في جميع مجالات الحياة العامة والخاصة حيث تأخذ الإدارة على عاتقها مهمة تحديد وتحقيق الأهداف وبالتالي تقوم بحصر كافة مهارات الأفراد مع استخدام كافه الموارد المادية المتاحة.

تعتبر الإدارة عمليه شاملة وجامعه وخاصة في الحياة الأسرية المنظمة وبالتالي فالإدارة لا ترتبط فقط بالمتجر أو المصنع، إذ يلاحظ أن الأسرة والنادي والمدرسة والمعهد ومشاغل الإنسان العادية تحتاج إلى الإدارة الفعالة الناجحة على الرغم من اختلاف إداره تلك المؤسسات عن إداره الشئون الخاصة المرتبطة بالشئون الحياتية اليومية في كثير من النواحي، هذا وينبغي التفكير في الإدارة كوسيلة وليست كغاية في حد ذاتها فهي بالضرورة وسيلة تستخدم أو نظام يطبق لغرض الوصول إلى هدف واضح أو سلسله من الأهداف. ولكن هذا لا يعنى عدم الاهتمام بالغايات والنهايات. فلإداره بجانب استخدامها لتحقيق الأهداف البناءة، إلا أنها يمكن أن تُستخدم أيضاً لأغراض هدامة ولنهايات غير مرغوبة اجتماعياً لذا فينبغي أخذ النهايات في الحسبان.

ليس هناك تعريف واحد شامل ومتفق عليه للإدارة. ويرجع ذلك

للحداثة النسبية لعلم الإدارة حيث بدأ الاهتمام بالإدارة كعلم من بين العلوم التي تُدرس بالجامعات مؤخراً مقارنتاً بالعلوم الاجتماعية الأخرى. كذلك اتساع نطاق الأنشطة التي تغطيها الإدارة وتفاوت هذه الأنشطة من حيث أهميتها ودرجه تعقدها. ونتيجة لذلك هناك تعريفات كثيرة تختلف في دقتها وشمولها وأيضاً في قيمتها.

إلا أنه يمكن تحديد مفهوم شامل " **للإدارة المنزلية** " " فهي عملية تخطيط وتنظيم وقيادة (توجيه وأشراف) ورقابة مجهود أفراد الأسرة كافه والتنسيق بين جميع الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة للأسرة حتى يمكن التوصل إلى الهدف المطلوب بأقصى كفاية ممكنة ".

يقول"**هنري فويل**" أن معنى إنك تدير هو أن تتنبأ بالأهداف وتخطط لتحقيقها وكذلك تُنظم وتنسق وتراقب وتصنع القرارات ثم تُقيم النتائج ".

كما عرف Dale **الإدارة بأنها:**" إداره العنصر البشرى وحسن استخدام الموارد المتاحة لتحقيق النتائج المرجوة عن طريق التأثير في السلوك الإنساني في نطاق بيئة مناسبة ".

أما منير **سون ويلومان فيقولا** : " أن الإدارة أسلوب وطريقة يمكن بواسطتها تحديد وتوضيح أغراض وأهداف الجماعة الإنسانية ".

يمكننا التعمق في مفهوم الإدارة من **منظورين أساسيين** :-

(أ) الإدارة كموضوع :

يقصد بذلك مجال العمل المطلوب أداءه ونوع النشاط الإدارى المتوقع تنفيذه والأخذ به، مثال لذلك كافة المواقف الحياتية اليومية

للشـــئون المنزلية (الروتينية وغير الروتينيـــة) آلا وهـــو موضـــــوع دراســتنا بالتفصيل في محتوى هذا الكتاب .

(ب) الإدارة كناحية ذاتية :

يقصد بها القائم بتنفيذ مهمة الإدارة والأخذ بكافة **المعايير والإجراءات** العلمية والإدارية بمعنى تحديد الأهداف ووضوحها و**التخطيط والتنظـيم** من اجل التنفيذ الجيد الفعال وصولا لتحقيق الهدف والوقوف على أسباب النجاح والفشل من خلال التقييم الموضوعي لجميع المعايير المتداخلة في مراحل العملية الإدارية. .

هناك صلة وثيقة بين" **موضوع الإدارة "&" ذاتية الإدارة" إذ لا يكفى** أن نحدد موضوع الإدارة بكل دقه ومهارة بل-لابد أن تـستند **الإدارة إلـــى** أفراد قادرين على تحقيق الأهداف المطلوبة **بأعظم قـــدر فـــي** الكفـــاءة **والإتقان** والسرعة، وهناك عنصر ثالث يعتبر نتاج **العلاقات المتبادل** بين موضوع الإدارة وذاتية الإدارة وهو ما يعرف **بالعملية الإدارية.**

من الملاحظ أن مفهوم الإدارة المنزلية يركز **على وظائف أو** أهـــداف **الإدارة** ولم يتطرق إلى الكيفية أو الوسيلة التي **يستطيع بها الفرد** القـــائم بالعملية الإدارية تحقيق تلك الأهداف. فمفهوم **الإدارة المنزلية يقوم** على أساس التفكير في الأنشطة والشئون الحياتية اليومية **التي يراد تحقيقهـــا** الأمر الذي يؤدى إلى تحديد المواقف الإدارية **من خلال خمسه وظائف رئيسية هـي :-**

١- تحديـــد الأهداف.

٢- التخطيط .

٣- التنظيــم.

٤- التنفيــذ (مراقبه أثناء التنفيذ).

٥- التقييــم.

من هذا المفهوم الشامل نرى أن وظيفة الفرد المـسئول عـن إدارة شئون أسرته قد استكملت أبعادها من أجل تحقيق الهدف العام للأسـرة. مع عدم إغفال هدف كل فرد من أفراد الأسرة.

فوظيفة **التخطيط** تنحصر في تحديـد الأهـداف ووضـع الخطـط الإستراتيجية والتكتيكية والبرامج والإجراءات العملية اللازمة لتحقيـق تلك الأهداف. ومن المعروف أن تلك البرامج تتـضمن علـى أسـلوب وطريقة لتنفيذ المهام وما تستلزم من موارد بشريه وغير بشريه والتـي قد تساهم وتتولى تنفيذ الأنشطة الضرورية لتحقيق الأهداف.

أما **التنظيــم** فهي الوظيفة التي تركز على توزيع المـسئوليات بـين الأفراد والمواقف العملية المختلفة حتى يمكن تطوير أداء الأعمال وتنفيذ الخطط وتحقيق الهدف بفعالية.

أما وظيفة **التنفيـذ** الفعالة فهي تشتمل على توجيه وتحفيـز أفـراد الأسرة للقيام بأدوارهم الطبيعية والمحددة ضـمن الخطـط المرسـومة وكذلك الإشراف والرقابة على الأفراد أثناء التنفيذ وكذلك تدريبهم ورفع قدراتهم من أجل تمكينهم من تحقيق الأهداف المطلوبة.

كذلك وظيفة **الرقابة** أثناء التنفيذ والتي يقارن من خلالهـا بـين الأداء الفعلي وبين المعايير والمقاييس الموضوعة في أصل الخطة من أجـل

اتخاذ إجراءات التعديل والتصحيح اللازمة على الخطط بما يحقق أهداف البيئة المنزلية المطلوبة. مثال لذلك هناك بعض الأسر تضع خطه واضحة ولا تبذل عناية في تنفيذها أو تمهل جانب تقييم النتائج لوقت لاحق، وقد تهتم أسرة أخرى بإجابة مطالب البيئة والأفراد وتبذل في ذلك جهداً كبيراً ولكن يضيع هذا الجهد نظراً لعدم وجود خطه واضحة موضوعة.

يتضح لنا من هذا المفهوم أن العملية الإدارية ضرورة حتمية لإدارة شئون الأسرة مهما كان حجم أو عدد أفرادها أو تنوع وتعدد الأهداف الموضوعة. فالعملية الإدارية عملية عقلية متكاملة المراحل حيث أن نقص أي خطوة يحيد بالعملية الإدارية عن مفهومها السليم.

تلك المراحل عبارة عن سلسله من القرارات تكون في مجموعها الأسلوب الذي تتبعه الأسرة في استعمال ما لديها من إمكانيات للحصول على ما تريده بمعنى أن تعرف الأسرة مطالبها ورغباتها بالتحديد ، كذلك كيف تستطيع أن تحقق هذه المطالب وتلك الرغبات للحصول على ما تنشده من أهداف.

يستطيع المرء أن يتابع مراحل العملية الإدارية في دوره واحدة دون تحديد قاطع لبداية أو نهاية أي مرحله منها ، وقد تتداخل مرحلتان أو أكثر دون أن يؤدى ذلك التداخل إلى توقف الدورة الإدارية .

الإجراءات العلمية لتطبيق العملية الإدارية بموضوعية :

- لا يجوز الفصــل بين جانبي العملية الإدارية (العملي والعقلــي) فليس المقصــود بإدارة المنزل ترتيــب وتنظــيف الأثاثــات والحجرات، الطهي وخلافه . أي تطبيق جانــب واحـــد مـــن جـــوانب العملية الإدارية وإهمـــال الجانب العقلي.
- لابد من وجود مرشداً وموجهاً ومحفزاً في كل أســرة علـــى أن يكون لكل فرد الحق في إبداء رأيه في صنع القــرار حيــث أن الاستئثار بالقرار يتنافى مع مدركات العملية الإدارية التي تؤكــد على أهمية العلاقــات الإنــسانية والتــي تعتبــر مـــن ركـــائز الإدارة السليمة . لنجاح الإدارة لابد أن يكون مـــشروط بتـــوفر المعرفة والمهارة الفنية والإنسانية والعلمية، مـــع ملاحظـــة إن إدارة الشئون المنزلية تحتاج إلى قدر أكبر من القـــدرات الفنيـــة والإنسانية والمعرفية مقارنتاً بالقدرات العلمية. ولغرض التمييز بين العناصر الثلاث من القدرات المطلوبة.

فإن **القدرات الفنية Art Capabilities** يقصد بها الإلمام شبه الكامل للقيام بنشـــاط ما بجميع أبعاده، وعـــادة ما يتكون هذا النشاط بناءاً على معرفة متخصصة بالمجال موضـــوع النـــشاط الأمر الذي يترتب علية قدرة متميزة وجادة في أدائـــه.

والمهارة الإنـسانية Humanity Skill ،إنما تعنى القدرة على التعامل من الآخرين وتحقيق التعاون بين جميـــــع الأفـــراد القائمين بالعمل، كما يتـضمن القـــدرة علـــى فهـــم ســـــلوك

الآخــرين وتنميه الفهــم المشترك للأفكار والمعتقدات والتغييرات التي يمكن أن تطرأ عليها.

أمـــا ***القــدرات العلمــية*** **knowledge Capabilities** فيقصد بها مدى توفر النظرة الشاملة والثاقبة لكافــــه العلــوم المرتبطة بمجالات شــئون الحياة المنزلية ككل. هــذه النظــرة التي تحقق لربه الأسرة معرفة كيفية استخدام الأجهزة والموارد المتاحة في خدمه الكل. وكيف تسهم في تحقيق الهــدف العــام للأسرة . وهذه القدرات هي التي تمكن ربه الأسرة من التعرف على العلاقات المتداخلة وملكات التخيــل، والــذهن المتيقـــظ والإدراك الشمولـــي العام والتيم النـــسبية للعوامـــل المختلفـــة المؤثرة في مواقف اتخاذ القرارات.

- الإدارة علم له أسس وقواعد ويكتسب بالتعليم والتدريب والخبرة الأمر الذي يؤثر في تحسين الأسلوب الإداري للفرد.
- الإدارة الموضوعية الناجحة لا تتأثر بنوعيه أو طبيعة الأهداف.
- الاستفادة من تجارب وخبرات الغير يؤثر ايجابياً فـــي العمليـــة الإدارية مع الأخذ في الاعتبار أن لكل أسرة أهدافها ومواردها ومبادئها وقيمها ومعاييرها التي لا تتماثل مع غيرها من الأسر. لذا يجب عند الاستعانة بتلك الخبرات أن يؤخذ منها ما يـــتلاءم وفقاً للأهداف والظروف بعناية.
- العملية الإدارية وسيلة لتحقيق الأهداف وليست غاية فـــي حـــد ذاتها. حيث ينظر البعض إلى مراحـــل العملية الإدارية نظـــره

جامدة وقاصرة حيث يقتصر اهتمامهم علـــى تطبيـــق العمليـــة الإدارية بمراحلها دون النظـــر إلى توفير حياة أيســـر وأفــضل لتحقيق الأهداف الفعالة للأسرة ، مثال ذلك اختيار ربـــه البيـــت لملابس أفـــراد أسرتها من منظور إن الملابس وسيلة لتحقيـــق الراحة الجسمية والنفسية والعصـــبية وأن تكون ملائمـــة للأبعاد الجسمية من حيث اللون والتصميـــم والخطـــــوط مـــن خـــلال اختيـــار الألوان والخامـــات النسيجية بعناية فائقـــة بحيـــث لا تزيد العبء على ميزانية الأسرة، بينما يـــرى البعض الأخـــر من ربات الأسر أن الملبس غاية للحماية من تقلبات الجـــو دون مراعاة للـــذوق والتناسق وما إلى ذلك من اعتبارات ملبسيه.

الإدارة وتطورها
Management And Development

تطور مفهوم الإدارة عبر العصور:

تطورت الإدارة بتطور الإنسان ورافقته خلال القرون والأجيال الطويلة . فقد وجدت الإدارة والتنظيم مع وجود الإنسان وفي تكوين مجتمعاته البدائية كالأسرة ودور العبادة والحكومات ثم تطورت بتطور حياته ورقيه. وربما أن الأمم في العصور القديمة والوسطى لم تطلق لقب (الإدارة) على عملية التنسيق هذه إلا أنها دون شك استخدمت الوظائف الإدارية المعروفة في عصرنا هذا وطبقت أكثر مفاهيمها فالإمبراطوريات القديمة " البابلية والصينية واليونانية والرومانية " - كلها عرفت الإدارة وطبقتها في تنظيم إمبراطورياتها الشاسعة. حيث عرفت هذه الدول كيف تنظم الجيوش وكيف تفوض السلطة وكيف تخطط لدخول المعارك ثم كيف تُقيم نتائج تلك المعارك. كل هذه الأعمال هي الوظائف الإدارية المعروفة بالتخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة في عصرنا الحديث.

لدراسة الإدارة خلال العصور القديمة اعتمد الباحثون على ما خلفته الأجيال من قطع وبقايا فخارية أو نحاسية أو نحوت وصور على الصخور وجدران الكهوف وأعتمد الكثير من الباحثين أن البوادر الإدارية الأولى بدأت في الظهور بعد انحسار العصر الجليدي (أي قبل عشره آلاف سنة تقريباً) عندما انقرضت الحيوانات الضخمة لتحل

مكانها حيوانات تتصـف بصغر الحجم وسـرعة الحركة ممـا جعـل الإنسان يتأقلم مع الوضع الجديد بثقافة متميزة عرفت بالعصر الحجري والعصر البرونزي. وبناءا على ذلك اسـتطاع الإنسان أن يبلور فلسفة إدارية تتـفق وحياه القنص وصيد الأسـماك والعـيش علـى ثمـار الأشجار، وقد استلزم الأمر إلى أهميـة صـنع الحـراب والأوانـي المنزلية من الأحجار والمعادن.

عندما حل عصر الزراعة وتوقف الإنسان عن التنقـل والترحـال وراقت له حياه الاستقرار أخذ يكون القرية والعشيرة وأصبحت له حاجه إلى نوع جديد من الإدارة لتيسير أمور الجماعة، وكان من الـضروري على من يقوم بإدارة الأمور أن يتصف بالحُلم والذكاء والقـوة وسـداد الرأي، وبنمو المجتمع الإنساني نمى المـديرون مـن ملـوك ووزراء وأخذوا يستأثرون بالثروات ويستغلون الموارد ويجمعـون الـضرائب ويعتمدون الاتفاقات العسكرية والتجارية وأصبحوا في كثير من الأحيان يسيطرون على حياه الأفراد من الناحيتين الدينية والدنيوية وقد اسـتمر هذا النهج الإداري عبر العصور القديمة والوسطى مع تطورات تـتلاءم مع طبيعة الحياة الإنسانية وحاجاتها.

إدارة القرن العشرين قد أرسـت جذورها من خلال القـرون التـي سبقته بشكل عام وفى القرن التاسع عشر بشكل خـاص حيـث أثبتـت بحوث جيفونز أن هناك علاقة بين كثافة العمل والإجهاد ، مثـال ذلـك العامل الذي يحفر بالفأس، فمع محاولة تصغير حجـم الفـأس يقـل

الإجهاد الواقع على القـائم بالعمـل ومـن ثـم يقـل وقـت العمـل ويـزداد الانجاز.

أما عن تشارلز بابيج فقد كان متحمساً لتطـوير الإدارة بـصورة علمية فأكد على أهمية تقسيم العمل (التخـصص)، ودراسـة الحركـة والزمن واسـتخدام الاستمارات والنمـاذج في العمل. كما كان مـدركا لمعنى كلمة الإدارة وقال أنه يمكن تطبيق مفهومها فـي كافـة ميـادين الحياة حيث يتم من خلالها التنسيق الجيد للجهد البشرى، واعتبر أن هذا أمراً لابد منه لانتظام العلاقات الإنسانية.

بناءاً على ما سبق فالإدارة لم تكن من اختراعات هذا القـرن ولكنهـا نشأت منذ نشأ الجنس البشرى.ولكن هناك ما يعرف **بالإدارة التقليدية:** والتي لا تخرج عن كونها قواعد وأساليب ونظم يتوارثها الأبنـاء عـن الآباء والأجداد أي جيلاً بعد جيل. بينما **الإدارة العلمية :** فهي بـدون شك وليده القرن العشرين وتختلف عن الإدارة التقليدية في كونها تقـوم على مبادئ علمية سليمة ومدروسة وخبرات مستنتجه وأهداف محـدده وتشتمل على مجموعة من الأساليب العلمية التي تتخـذ أساسـاً لإدارة الأعمال والتي تسعى إلى تحقيق الأهداف مع الاستخدام الأمثل للموارد.

حديثاً سعى رواد الإدارة على تحسين وتطوير الإدارة لتكون علـى غرار التطور الاجتماعي والتكنولوجي ليلاءم تطـور أهـداف الفـرد والأسرة، وقد تمكن علماء الاقتصاد المنزلي الاستفادة من نتائج البحوث المتطورة لهؤلاء الرواد في أداء الشئون والأعمال المنزلية بأقل وقـت

وجهد وبأبسط الأدوات والموارد المتاحة لتحقيق أقصى كفاءة ممكنة

فمن تلك النتائج :-

- التخطيط والتنظيم السليم لخطوات وحركات أداء الأعمال وذلك لرفع كفاءة العمل ولتقليل الإجهاد والشعور بالتعب.
- أهمية تقسيم وتنظيم وقت العمل وتخصيص وقت للعمل وآخر للراحة وتحديد كمية الإنتاج لكل عمل.
- استبعاد الحركات غير الضرورية أثناء السلوك الإجرائي لأداء الأعمال لرفع كفاءة أداء العمل.
- تقسيم العمل إلى مراحل لضمان دقة ومتابعة تنفيذ كل مرحلة.
- للحالة النفسية والروح المعنوية للفرد أثر هاماً على كفاءة أداء الأعمال.
- الاهتمام برفع مستوى الأداء المهاري للقائم بالعمل من خلال تنظيم وترتيب وتنسيق بيئة العمل مما يجعله يقوم بالعمل بالسرعة والدقة والشكل المناسب لنوع العمل المطلوب.

أهمية دراسة الإدارة المنزلية:

ترجع أهمية الإدارة إلى أنها تمس حياه كل إنسان وتؤثر في ممارساته حيث تجعل كل فرد في أي مجتمع من المجتمعات على علم تام بقدراته وإمكاناته وخبراته الفنية والعقلية ، وتدله على الطريق والأسلوب الأفضل لتحقيق أهدافه ، كما أنها تقلل من المخاطر التي يواجهها إلى أدنى مستوى ممكن . هذا بالإضافة إلى أنه لا يوجد بديل آخر للإدارة فالتحديد العلمي والواقعي للأهداف، والاختيار السليم للموارد مع الكفاءة في استخدامها من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. كل ذلك يتطلب مستوى مرتفعاً من التمييز الشخصي مع مستوى محسوس من الدافعية والحفز لمواجهة الظروف الطارئة والمتميزة.

حقيقي أنه من وقت لآخر يتم اختراع العديد من الوسائل والأجهزة المنزلية التي تساعد الإدارة في أداء مهامها – ولكن مهما تعددت هذه الوسائل ، فإنها تبقى في نطاق العامل المساعد للإدارة ، ولا يمكن أن تكون بديلاً لها بل أن تعدد تلك الوسائل إنما يزيد من الحاجة إلى علم الإدارة ، **ويتضح ذلك فيما يلي :-**

أ- تنمية الوعي التخطيطي ، أي تطبيق العملية الإدارية بمراحلها المختلفة لاستخدام تلك الأدوات والموارد في حل المشكلات المنزلية وانجاز المسئوليات المتعددة.

ب- الكشف عن متطلبات الحياة الأسرية وكيفية إشباعها بأسلوب علمي منظم.

ج- تنمية اتجاه التبسيط في خطوات العمل المنزلي بكافة مجالاته من حيث الترتيب والتنسيق للأثاث، إعداد وتجهيز وطهي الطعام، واستخدام الأدوات والأجهزة المنزلية.

د- تنمية روح التعاون والإنجاز بين كل أفراد الأسرة لتخفيف عبء أداء الأعمال على فرد واحد في الأسرة.

ه- تنمية القدرة على كيفيه استخدام الموارد والخدمات المجتمعية المتاحة للأسرة أفضل استخدام.

و- تنمية الاتجاه الفكري لاتخاذ القرار بالممارسة والتدريب لكي يصبح عادة فكرية بأسلوب علمي يتبعها الفرد في شتى مجالات حياته.

الفصل الثاني

إدارة موارد الأسرة

Management of Family Resources

شهد العصر الحديث مستحدثات وتغيرات ملموسة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والتكنولوجي، والجهود المبذولة لخطط التنمية على المستوى القومي لن تجني ثمارها إلا إذا كان تخطيط الأسرة لمواردها منهجاً لحياتها وذلك لإحداث التوازن بين مواردها وأهدافها في ظل متغيرات العصر المتلاحقة.

ترجع أهمية حصر موارد الأسرة لكونها إمكانات متاحة تحقق بها الأسرة قدر كبير من الإشباع للحاجات المتعددة والمتنافسة بحيث تحقق الرضا لجميع أفراد الأسرة.

تنقسم هذه الموارد إلى قسمين رئيسيين هما :-

أولاً: الموارد البشرية **Human Resources**

ثانياً: الموارد غير البشرية التي يمكن تصنيفها إلى:

أ- موارد طبيعية **Natural Resources**

ب- موارد مادية **Material Resources**

أولاً : الموارد البشرية :-

ما يتميز به أفراد الأسرة من موارد بشرية كالطاقات والميول والقدرات والمهارات والمعارف، وهى أقل وضوحاً مقارنتاً بالموارد غير البشرية حيث يصعب قياسها وتحديد قيمتها أو كميتها .

أ- الطاقات Energy:

من أهم الخصائص التي يمكن أن يتمتع بها المرء، ومدى قدرته على العمل الجسماني، لذا فإن مجهود الأفراد مورد يؤخذ في الحسبان عند وضع برنامج عمل لنشاط الأسرة، فكلما زادت طاقه الفرد زادت قدرته على القيام بالأنشطة والأعباء والمسئوليات المختلفة حيث أن هناك بعض الأعمال المنزلية التي تتطلب بناء جسماني سليم وتكوين عضلات متناسقة ومتزنة ، كإعادة ترتيب وتنسيق وتلميع قطع الأثاث أثناء التنظيف، ويختلف الأفراد فيما بينهم في كمية الطاقة المبذولة كلاً حسب عمره وما يتمتع به من صحة جسمانية ونفسية.

ويساعد علم الإدارة المنزلية على الاستخدام السليم لعضلات الجسم كي يتم انجاز وأداء الأعمال بكفاءة عالية وبأقل مجهود بدني وبدون الشعور بالتعب الأمر الذي يساعد الفرد على تحقيق أهدافه والارتقاء بمستوى معيشته.

ب- القدرات Abilities:

يقصد بها الاستعدادات الخاصة التي يتمتع بها الإنسان كالقدرات اللغوية ، ألابتكاريه والرياضية، الميكانيكية ...الخ، وتظل تلك القدرات كامنة في الفرد غير ظاهرة حتى تسمح لها الظروف الخارجية والمثيرات البيئية خاصة عوامل التربية والتنشئة الصحية فرصة للظهور.

والقدرة ability هي العامل الذي يقف وراء أسلوب معين من أساليب النشاط والأداء العقلي، ويرى علماء النفس أنه لا يمكن قياس تلك

الاستعدادات في المرء إلا عندما يقترب من سن البلوغ أو النضج الجنسي.

ج ـ المهارات Skills:

هناك علاقة متداخلة ومتكاملة بين القدرات أو الاستعدادات الخاصة والميول والمهارات التي يمكن أن يتقنها ويعمل بها الفرد. فالبعض يتميز بتفوق في نواحي معينة والبعض متفوق في قدرات أخرى ، وهذه الفروق في الإمكانيات والاستعدادات العامة والخاصة في الميول المهارية تعتبر بمثابة الأسس الأولية لعملية التوجيه المهني والتعليمي والتدريبي " **فالمهارة Skill** " بمعناها الخاص هي : القدرة على أداء العمليات الحركية بسرعة وسهولة ودقة ، كالمهارة في أداء بعض الأعمال المنزلية، مثال إعادة الترتيب والمسح والكنس وإعداد وتجهيز وطهي الطعام والتي تُنمى وتُتقن بالممارسة والمران ، وبمعناها العام لا تقتصر فقط على الأداء الحركي المكتسب بل تشتمل كذلك على مهارات الأداء العقلي والاجتماعي .

وتعتبر القدرات والمهارات موارد بشرية ذات أهمية بالغة لما توفره من وقت وجهد ومال لازم لإنجاز الأعمال المنزلية. ويمكن أن تساهم تلك المهارات والقدرات في تحقيق فائض في ميزانية الأسرة نظراً لأن ربه الأسرة أو أحد أفرادها يتمتع بمهارة يدوية أو يهوى ويتقن أعمال السباكة أو الحياكة أو الكهرباء أو الديكور مما يجعلهم لا يحتاجون إلى الأيدي العاملة الماهرة من خارج نطاق الأسرة والتي تُعد باهظة التكاليف الأمر الذي ينعكس سلبا على موازنة الدخل

مع الأعباء والمسئوليات الواجب توفيرها لسد احتياجات الأسرة .

د- الميول والاتجاهات Attitudes aptitudes:

هي استعدادات وجدانية مكتسبة، وتتكون بناء على ما يوجد لدى الفرد من معتقدات فيما يتعلق بموضوع ما وتدفعه تلك الحالة إلى القيام بعـدد من الاستجابات أو السلوكيات ، ويعتبران من أهم جوانب الشخصية فهما يعدان المجموع الكلى لصفات الشخصية بما تتـضمنه مـن اسـتجابات انفعالية وعادات سائدة عند الفرد وصفات مزاجية واجتماعية.

فالميل قد يكون ايجابي أو سلبي واتجاه الفرد ونظرتـه لمـشكلة مـا تختلف من فرد لآخر، والميل المكتسب أقرب إلى الحفز على العمل من الاتجاه. فنحن نبحث عن الأشياء التي نميل إليها ، حيث ننزغ إلـى أداء الأعمال التي نميل إليها بل ونتفوق فيها ، في حـين أن اتجاهاتنـا قـد تجعلنا ننتظر حتى يحين الوقت الملائم . بل أن ميل الفرد إلى عمل مـا يمكن اتخاذه مقياساً لقدرته على أداء هذا العمل، لأن المرء لا يبقى ميله إلى عمل يعجز عن أدائه، غير أن هذا لا يعنى أن الميول أشد قوة مـن الاتجاهات. فاتجاهاتنا لها من القدرة علـى توجيـه أفعالنـا وتفكيرنـا ومشاعرنا مثل ما للميول.

مـن أهم الميول التي تؤثر على إداره شئون الأسرة تلك التي تتعلق برعاية الطفل حيث يميل بعض الأمهات للعناية بأبنائهن ويعتبرن أنهـا مسئولياتهن التي طالما يسعدن ويتمتعن بها، في حين أن البعض الآخـر من الأمهات تلقين بهذه المسئولية من الرعاية على الجدات والمربيـات. مما يوضح أهمية توافر الميل إلى الاهتمام بأسلوب التنـشئة الـصحي

اللازم والملائم لكي يتمكن الطفل من المرور بجميع مراحل النمو محققاً متطلبات النمو اللازم لكل مرحلة عمريه.

هـ- المعارف والمعلومات Knowledge's:

قد تكتسب هذه المعارف بطريقة متعمدة أو عرضية – فهي كل ما يكتسبه الفرد ويتعود عليه من مفاهيم لفظية ، أو عمليات عقليه أو علاقات اجتماعية أو مشاعر وجدانية أو أداء حركي مميز أو اكتساب أفكار أو اتجاهات أو معان أو ممارسات حركية وغير حركية – فإلمام ربه البيت بالمعلومات اللازمة في أي مجال من مجالات الحياة تساعدها على إداره شئونها المنزلية بطريقة فعاله ، مثال لذلك توفير المعلومات اللازمة عن الأجهزة المنزلية وكيفية استخدامها الاستخدام الأمثل وإجراء الصيانة الدورية لها يكون لها أكبر الأثر في توفير الوقت والجهد ، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة عن العناية بالملابس من غسيل ونشر وكي وتخزين قد يزيد من العمر الاستهلاكي والافتراضي للملبس. فعلم الإدارة المنزلية يعتمد أساساً على البيانات والمعلومات التي تساعد في تكوين مهارات مبتكرة لتبسيط أداء الأعمال المنزلية.

ثانياً: الموارد غير البشرية:

من أكثر الموارد - إدراكاً من قبل الفرد حيث أنهـا تتعلـق بأشـياء ملموسة ومحسوسة فهي تنقسم إلى:

١- الموارد الطبيعية Natural Resources:

للموارد الطبيعية اكبر الأثر على حيـاه الإنـسان أهمهـا المـاء، والهـواء، وأشعة الشـمس، والأرض، والبترول، والمعادن، والأليـاف الطبيعية ، والأشجار حيث يتعذر التحكم فيها ولكن يمكـن للإنـسان أن يستغلها الاستغلال الأمثل بما يتمتع به من قدرات ومهارات وإمكانـات عقلية ومن ثم يحقق سبل الحياة الكريمة والرفاهية لأفراد الأسرة .

بناءاً على ما سبق يمكن إيضاح ذلك من خلال تلك الأمثلـة، كبنـاء المسكن الصحي وتأثيثه وتوفير الغذاء المتـزن والملائـم للاحتياجـات الصحية لجميع أفراد الأسرة والحصول على الطاقة بصورها المختلفـة وخاصة الكهربائية اللازمـة للإضـاءة، وتـشغيل الأجهـزة والأدوات المنزلية التي تساهم في تبسيط الأعباء المنزلية.......الخ.

٢- الموارد المادية Material Resources:

للموارد المادية فعالية بالغة للخروج بمطالب ورغبات الفرد إلى نطاق التنفيذ والوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة والمتعددة وأهم ما يميـز تلك الموارد سهولة التعرف على معايير قياسـها والأخـذ بهـا ، وقـد تتضمن تلك الموارد كل من دخـل الأسـرة، الوقـت، الممتلكـات الخاصة، الخدمات المجتمعية.

أ- دخل الأسرة Income:

يعتبر من أهم الموارد التي ترتبط ارتباط مؤثراً ومباشراً بحياة الأسرة، لذا فهو من الموارد التي يجب حسن أدارتها بدقه.ويختلف المورد المالي عن الموارد الأخرى في إمكانية الحصول على المزيد منه من خلال توسيع نطاق العمل وبذل المزيد من الجهد الذهني أو البدني ، كما يمكن ادخاره واستثماره ، وكذلك يسهل تحديد كميته على فترات زمنية يمكن حصرها. ولكنه يختلف من شخص لآخر، كما يختلف كذلك بالنسبة للشخص الواحد عبر مراحل حياته المختلفة.

فهناك علاقة طردية موجبة ما بين زيادة مورد الأسرة المالي ومدى الارتقاء بمستوى المعيشة ، الأمر الذي يجعلها تنعم بكل معطيات الحياة مثل رفع المستوى التعليمي لأفرادها ، كذلك توفير الغذاء الصحي والمتزن للأسرة بكافه مراحل نموهم، كما تنعم بالمسكن الراقي الذي تتوفر فيه الشروط الصحية لتحقيق الأمان والخصوصية والراحة، وتوفير الملبس اللائق والذي يعكس المستوى الاجتماعي الراقي.

الأمر الذي يوضح لأفراد المجتمع ضرورة الاهتمام بحسن استغلال كافة موارد الأسرة البشرية والمادية لتحقيق أهداف الأسرة ومن ثم رفاهيتها ورفاهية المجتمع.

يتمثل دخل الأسرة في عدة مدلولات منها الدخل النقدي والمادي والعيني والمعنوي:

فالدخل النقدي يتمثل في كمية النقود التي يحصل عليها الفرد خلال فترة زمنية معينة نظير مهنه ما أو إيراد ممتلكات خاصة أو ربح استثماري.

أما الدخل المادي فهو القدرة الشرائية للنقود، والخدمات التي يحصل عليها الفرد مقابل دخله النقدي الذي يحصل علية خلال فترة زمنية معينة.

بينما الدخل العيني فهو يتمثل في كمية ونوعية الخدمات والسلع التي يحصل عليها الفرد خلال فترة زمنية معينة دون الاستخدام المباشر للنقود مستغلين بذلك ما يتمتع به أفراد الأسرة من مهارات وطاقات وميول واتجاهات ومعارف ومعلومات.

لكن الدخل المعنوي فهو عبارة عن مقدار الرضا والإشباع الذي يستشعره الفرد أو الأسرة كرد فعل للاستعمال والانتفاع بالسلع والخدمات والدخل المتاح.

ب- الوقت Time:

من أهم المقومات اللازمة لأداء الأعمال، فهو رأس المال الحقيقي للإنسان حيث أنه سريع الانقضاء ويصعب تعويضه ولا يمكن تغييره أو تحويله، ويختلف مورد الوقت عن بقيه الموارد الأخرى كالأموال، الأجهزة والقوى البشرية، لأنه لا يمكن تخزينه أو إحلاله.

ومورد الوقت محدود يملكه جميع الناس بالتساوي فكل إنسان يملك (٢٤) ساعة في اليوم.

تنحصر أداره الوقت في كيفية استغلال ما لدى الفرد أو الأسرة من ساعات محددة في أداء ما عليه من أعمال ومسئوليات مختلفة حيث أن إدارة الوقت لا يطيل من ساعات اليوم، وإنما هو وسيلة تساعد على حسن استغلاله وتقضى على الارتجالية في العمل.

ج . الممتلكات الخاصة Properties:

تشمل تلك الممتلكات المنزلية وما يحتويه من أثاث وأجهزة وأدوات منزلية، ووسائل الانتقال الخاصة، وأيضاً امتلاك أرض زراعية أو عمارة أو مصنع أو مدرسة أو محل تجارى مما يدّر دخلاً للأسرة يساعدها على تلبية احتياجاتها وأهدافها، الأمر الذي يساعد على تحقيق رغبات متعددة للأسرة والارتقاء بالمستوى المعيشي لهم.

د- الخدمات المجتمعية Duties Society:

تختلف الخدمات التي تتوفر للفرد والأسرة باختلاف نوعية ومستوى الحي الذي يقطن به الإنسان من حيث إذا كان المجتمع المحلي شعبي أو عشوائي أو راقي، وتشتمل تلك الخدمات على ضرورة توفير الخدمات التعليمية، الترفيهية والثقافية، الصحية، الاستثمارية، وكذلك الإسكان الصحي ألالأمن والراقي ، وذلك من خلال ما توفره الدولة من مراكز لرعاية الأمومة والطفولة، مراكز لرعاية الشباب، بناء للمستشفيات، والمدارس، والمكتبات، والمسارح، ودور السينما ، المحلات التجارية، البنوك، الحدائق والمتنزهات ....الخ.

خصائص موارد الأسرة
Aspects of Family Resources

تتوحد موارد الأسرة في العديد من الخصائص المتميزة والتي تشترك جميعها في تحقيق أهداف الفرد والأسرة منها:-

١- الموارد وسيله لتحقيق الأهداف:

تهدف الموارد لإشباع إلحاح الحاجات الإنسانية وتحقيق رغبات ومتطلبات الأسرة وتنحصر أهمية إدارة المنزل في توزيع الموارد المتاحة مع مراعاة مبدأ الموازنة عند توزيع المورد الواحد على الأهداف المتعددة لتحقيق اكبر قدر ممكن من الحاجات المطلوبة.

٢- كل موارد الأسرة محدودة:

مهما تعدد موارد الأسرة فهي محدودة وتلك الخاصية جعلت إدارة المنزل ذات أهميه بالغة ، فمحدودية الموارد مع تعدد الحاجات جعل من الضروري حسن التدبير حتى تفي الأسرة بالتزاماتها المختلفة .

فالموارد البشرية وغير البشرية محدودة كماً ونوعاً ، وهناك اختلاف في درجة تحدبدها . فقد يكون أكثرها تحديداً هو الوقت حيث يملكه كل الناس بالتساوي من حيث الكم بينما يختلفوا في كيفية قضاءه من فرد لآخر، كذلك مورد الطاقة يعد محدود الكميه بالنسبة لكل فرد على الرغم من اختلافه من فرد لآخر. أما بالنسبة لمورد المال فانه من السهل تحديد كميته ولكنه أيضاً يختلف من فرد لآخر.

بما أن للموارد حدوداً كميه- فإن لها أيضاً حدوداً نوعيه ويتضح ذلك في نوعيه الموارد غير البشرية، فعندما تسكن الأسرة في حي من الأحياء الراقية فإننا نلاحظ مدى تمتعها بمزايا متعددة كارتفاع مستوى الخدمات التعليمية والثقافية والصحية والترفيهية التي توفرها المؤسسات بالنوعية المتوقعة والتي تفي بالأغراض المطلوبة .

٣- تكامل وتبادل الموارد المختلفة :

هناك علاقة متبادلة بين الموارد بعضها البعض، وتلك العلاقة تكون معاً نظاماً متكاملاً لفلسفة الفرد في الحياة لذا فيصعب فصل أحد الموارد عن الأخرى ، فلا تستطيع ربه الأسرة أن تحقق هدفاً ما مثلاً كمساعده أحد الأبناء على التحصيل والتفوق الدراسي دون أن تستفيد من مواردها الأخرى المتاحة كمورد الوقت والجهد والمال والقدرات العقلية العليا " كالذكاء والقدرات التحصيليه، ألابتكاريه والتذكر والتخيل والاستنباط والتحليل للمواقف والاستدلال ، وكذلك استغلالها للأدوات والأجهزة المنزلية المتوفرة . إذن ما اتخذته ربه الأسرة بشأن أحد أفرادها يعنى أن هناك حاجه دائمة لموارد متنوعة. الأمر الذي يؤثر ايجابيا على رفاهية ورقي حياه الأسرة.

٤- ترابط وإحلال الموارد بعضها البعض:

ارتباط موارد الأسرة بعضها البعض له أبعاده المتميزة، فحينما يتعذر الحصول على مورد ما لتحقيق هدف الأسرة يمكن إبداله بموارد أخرى لتحقيق ذلك. فربه الأسرة العاملة يمكنها إبدال مورد الوقت المحدود بمورد المال من خلال الاستعانة بالمواد الغذائية سابقة التجهيز

من خضراوات مجمدة ودواجن ولحوم ومعلبات وفطائر جاهزة التصنيع للاقتصاد من وقت إعداد الطعام واستغلال الوقت المتوفر في أداء أعمال أخرى أكثر إلحاحاً لأفراد الأسرة. أيضاً مثال ذلك ربه الأسرة التي يتوفر لديها قدرات مهاريه للتدريس ووفرة في الوقت المتاح الأمر الذي يمكنها من استغلال هذه الموارد للرعاية التعليمية والتربوية لأبنائها كبديل للمورد المالي الذي يمكن استغلاله لإشباع حاجات ورغبات أخرى لأفراد أسرتها.

٥- قابلية تحويل المورد إلى آخر:

من مميزات الموارد أيضاً إمكانية قابليتها للتحويل إلى موارد أخرى مما يزيد من الموارد المتاحة ومن ثم الشعور بالرضا والإشباع نظراً لتحقيق أهداف متعددة للأسرة. مثال ذلك استثمار ربه الأسرة لمواردها البشرية وبعض الخامات المتاحة لتنفيذ مشروع التريكو وفقاً لإمكانياتها فبعد فترة زمنية ما تستطيع تحقيق زيادة للدخل النقدي للأسرة وهذه الأموال بدورها يمكن استبدالها بسلع وخدمات كثيرة ومتنوعة لأفراد أسرتها.

يتضح من ذلك أن إمكانية تحويل مورد لآخر يزيد من عدد موارد الأسرة المتاحة مع الأخذ في الاعتبار أن تنميه أي مورد جديد يتطلب التضحية بموارد أخرى كالوقت أو الجهد وغيرها من الموارد الأسرية وذلك وفقاً للفترة الزمنية المحددة من أجل تنمية الموارد الجديدة في البيئة المنزلية.

٦- موارد أفراد الأسرة وحده متكاملة:

للأسرة نظام اجتماعي متكامل، وللعلاقه المتبادلة بين موارد جميع أفراد الأسرة أكبر الأثر في تحقيق الأهداف العامة لها. ويمكن للأسرة أن تحقق العدد الأكبر من الأهداف الهامة كافة إذا وضعوا في الاعتبار موارد كل أفراد الأسرة من مهارات وقدرات دون أن يقتصر ذلك على فرد أو فردين منهم للوصول إلى نتائج تزيد من مستوى إشباع أفراد الأسرة.

من الأساليب الإجرائية التي تساعد على زيادة مجموع موارد الأسرة وتنميتها تغيير وتعديل الاتجاهات والميول السلبية لأفراد الأسرة نحو المتطلبات الضرورية والمرغوب فيها واستبعاد ما يستنفذ مواردها والعمل على رفع كفاءة الأفراد ومهاراتهم بالتدريب والمران.

. الإجراءات العلمية اللازمة لحسن استغلال موارد الأسرة :

من الأمور الحيوية عند اتخاذ القرارات المتعلقة باستخدام موارد الأسرة مراعاة اتجاه الأفراد نحو هذه الموارد ، وذلك نظراً لمحدودية الموارد وتعدد الرغبات. لذا فهناك بعض الاعتبارات الهامة لحسن استغلال تلك الموارد للحصول على أكبر قدر من المنفعة ومن ثم الإشباع وهى :-

١ – تنميه موارد الأسرة المتاحة :

يمكن لربه الأسرة أن تحقق التنمية الفعالة لمواردها من خلال قدرتها ألابتكاريه في خلق موارد أخرى جديدة، فهناك علاقة طرديه بين الزيادة في عدد موارد الأسرة وبين تحقيق أكبر قدر من الإشباع للرغبات المتعددة. ويتضح ذلك من استثمار ربه البيت لأحد مهاراتها كالحياكة أو صنع المُعجنات والفطائر مثلاً ، هذا الأمر الذي يجعلها تحقق فائض في الميزانية ومن ثم يمكن استخدامها في إشباع متطلبات أخرى للأسرة ، كذلك عندما تستثمر الأسر بعض المال الذي تحتفظ به في المنزل، أو أن تنتفع ببعض المجوهرات التي كانت حريصة على حفظها دون استعمال. فالوعي بأهمية استغلال هذه الموارد واستخدامها يزيد من درجة إشباع حاجات أفراد الأسرة.

٢– التعرف على الاستخدامات المتعددة للمورد الواحد:

من مميزات الموارد أن يمكن استغلالها في تحقيق أكثر من إشباع ومنفعة واحدة. مثال لذلك إنتاج إحدى السيدات الريفيات للبيض والذي

يمكن أن تشبع به حاجاتها الأساسية من هذا المنتج ، بينما الفائض منــه يمكن لها من استغلال قيمته المادية لإشباع رغبه أخرى للأسرة.

٣- المفاضلة بين موارد متعددة لتحقيق هدف معين:

يمكن لربه الأسرة أن تحقق أحد أهدافها باســتخدام مــوارد مختلفــة ويمكن توضيح ذلك من خلال مثال لربه الأسرة التي ترغب في إعــداد طبق خضراوات من البسلة.

فيمكن لها استخدام عده بدائل بمــا يــتلاءم ومواردهــا المختلفــة والمتوفرة، فهي إما أن تستخدم البسلة الطازجة والتي تعتبــر منخفــضة التكلفة في حين أنها تحتاج لوقت وجهد لتجهيزها وإعدادها ، أو تستخدم بسله مجمده لتوفير الوقت اللازم للأعداد على الرغم من ارتفاع تكلفتها، بينما البديل منها المجفف فهو اقتصادي من حيث تكلفتها بينما الوقــت اللازم لإعدادها مناسب نسبياً في حين إنها أقلهم تقبلاً ومذاقاً.

٤- مراعاة تحديد تقريبي لكميه المورد اللازم لتحقيق هدف معين:

يجب مراعاة استخدام الكمية المناسبة من المــورد حيــث أن الهــدف الأساسي هو زيادة الإحساس بالشبع لتحقيق الهدف. فتخــصيص كميــه أكبر أو أقل من اللازم لتحقيق هدف معين فيه إهدار للمــورد لأنــه لا يحقق الشبع المرجو من استخدامه.

مثال تطبيقي على ذلك" عند قيام ربه الأسرة بشراء بعــض الــسلع غير الضرورية في فترة الاوكازيون اعتقاداً منها أنهــا تــستغل فتــرة التخفيضات فإن السيدة في هذا الموقف الشرائي تعتبر أنها قد أضاعت نقودها وبددت وقتها وجهدها. أي أن التحديد الصحيح للموارد اللازمــة

من أهم الاعتبارات التي تساهم في تحقيق أهداف الأسرة.

٥- الأسلوب الأدائي لتحقيق أكبر منفعة للموارد:

يمكن لربه الأسرة أن تزيد مقدار المنفعة الناتجة عند استخدامها لمواردها بالاستخدام الأمثل لها. وذلك كما هو الحال بالنسبة للموارد البشرية وغير البشرية مثال. تستطيع ربه الأسرة أن تزيد من منفعة مواردها المتاحة كاستعمالها لموقد متعدد الشُعلات وبناء على ذلك فالجهد المبذول والوقت المتاح يمكن استغلاله بأن تقوم بإعداد أكثر من صنف غذائي في الوقت نفسه، الأمر الذي يوفر لها الوقت والجهد اللازمان لإعداد الوجبات الغذائية على مدار الأسبوع ومن ثم فمثل هذا الأسلوب في الأداء يساعد ربه البيت على تحقيق أكبر منفعة ممكنة للمورد المتاح واستغلال الموارد المتبقية من أجل تحقيق الإشباع لمتطلب أخر أكثر إلحاحاً لجميع أفراد الأسرة.

٦- موازنة الموارد:

يعنى هذا المفهوم توزيع الموارد توزيعاً متوازناً على الحاجات المختلفة بحيث تخصص نسبة من الموارد لكل حاجه من الحاجات والمتطلبات الإنسانية. وتتفاوت هذه النسبة بتفاوت أهميه هذه الحاجات والتي تتأثر بالمستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والقيم والعادات والمستويات التي يعتنقها الفرد ويستطيع المرء تحقيق الحياة المتوازنة من خلال التخطيط المتزن لاستخدام الموارد المتاحة.

- العوامل المؤثرة في استغلال موارد الأسرة:

تختلف كمية ونوعية موارد أي أسرة عن غيرها من الأسر هذا بالإضافة إلى أن استخدام هذه الموارد يحكمه دائماً ظروف كل أسرة وقيمها وعاداتها وتقاليدها وأخيراً أهدافها، وهناك بعض العوامل التي قد تؤثر في توجيه الموارد المتاحة للأسرة لتلبية متطلبات واحتياجات الأسرة .

١ - حجم الأسرة :

عدد أفراد الأسرة له تأثير مباشر في كيفية استغلال مواردها وكذلك نفس التأثير يكون قائم بالنسبة لجنس وأعمار الأفراد. فمما لا شك فيه أن تكاليف المعيشة ترتفع وتزداد بزيادة عدد الأفراد ، فمثلاً معدل الإنفاق على بنود المأكل والملبس والرعاية الطبية والتعليم ترتفع ارتفاع ملحوظ بزيادة حجم الأسرة، بينما لا تتغير تكاليف المسكن أو الأثاث والأدوات بنفس النسبة ، حيث أن كل طفل جديد في الأسرة لابد أن يصاحبه زيادة العبء علي ميزانية الأسرة خاصة في كل من بند الغذاء والملبس والتعليم والرعاية الطبية في حين لا تصطحبه نفس الزيادة في تكاليف المسكن .

٢ - مراحل نمو حياة الأسرة:

يختلف معدل استغلال الموارد باختلاف المرحلة التي تعيش فيها الأسرة . يمكن توضيح ذلك من خلال المثال التالي، فإذا فرضنا أن أسرتين تتكون كل منهما من ثلاث أفراد وتتمثلان في مستوى المعيشة ومقدار الدخل. فهل نتوقع تماثلاً في مشاكلهما الإدارية ، فربما كانت

الأولى حديثة التكوين بمعنى أن الأب والأم صغيران في السن ولـــديهما طفل رضيع ، وقد تكون الأسرة الثانية في مرحلتها الرابعة فالأب والأم في مرحلة متقدمة في السن وربما يكون الأب في سن المعاش والابن في المرحلة الجامعية . فمن البديهي أن كل من هاتين الأســرتين مــشاكلهم الإدارية مختلفة عن الأخرى. ولذلك يمكن تقسيم تلك المراحل بناءا على مستوى الأبناء في التعليم باعتبار ذلك أداه لمعرفة مسئوليات كل مرحلة والموارد المتاحة لها وكيفية توجيه تلك الموارد كي تتفــق ومتطلبـــات الأسرة ،**ويمكن استعراض هذه المراحل كما يلي :**

أ ـ مرحلة التكوين الأسرى:

تبدأ بزواج الرجل والمرأة وتكوين أسرة جديدة . ويلزم تلك الأسرة في البداية شراء مسكن الزوجية وتأثيثه ، وكنتيجة حتميـــة لتعلـــيم الفتـــاه أصبحت تساهم مساهمة فعالة في تحمل الأعباء وشراء مستلزمات تأثيث سكن الزوجية. في حين تبدأ بعض الأسرة حياتها وهي مازالت تتحمـــل بعض الديـــون والأقســـاط الشهرية، أيضا في تلك المرحلة تكون بنـــود الإنفاق على المأكل والملبس مازال منخفض إلى حـــد مـــا وذلـــك لان العروسين مازال لديهم ما يكفيهم من الملابس لفترة ما.

بينما اهم ما يميز تلك المرحل أن كل من الزوجين يتفقا على فلـــسفة عامة لإدارة شئون حياتهما المستقبلية محددين الأهداف الأساسية لهم.

ب ـ مرحلة أنجاب الأطفال (ما قبل المدرسة):

في تلك المرحلة تزداد تكاليف المعيشة حيث أن المنـــصرف علـــى شراء أدوات وأثاث مناسب لحياة الطفل يزداد، كشراء حجرة نوم للطفل

وغسالة كهربائية صغيرة الحجم. وقد يتبع ذلك ارتفاع في تكاليف المسكن إذا ما انتقلت الأسرة إلي سكن اكبر من حيث الفراغ الداخلي والمساحة. ومن ثم يتطلب هذا الأمر التخطيط الجيد لكل من موارد الدخل والوقت والجهد، وكذلك حسن تنفيذ الخطط ومراقبتها لتحقيق الموازنة بين ندرة الموارد المتاحة وتكلفة متطلبات تلك المرحلة.

ج ـ مرحلة التعليم الأساسي:

كذلك تزداد تكلفة تلك المرحلة نظراً لمتطلباتها من رعاية وعناية تعليمية وثقافية وترفيهية واجتماعية وطبية إلى جانب ما يستهلكه الطفل في هذا السن من وحدات ملبسيه عديدة نتيجة لكثرة النشاط والحركات الفجائية التي يتميز بها طفل هذه المرحلة .

د ـ مرحلة التعليم الثانوي:

في تلك المرحلة تزداد تكاليف المعيشة بصفة تدريجية ، حيث تبدأ رغبات الطلبة والطالبات تأخذ صورة واضحة بالمقارنة بالمراحل السابقة كمحصلة لانفتاحه على الحياة الاجتماعية والأصدقاء ومن ثم يرغب في الظهور بالمظهر الملبسي اللائق والمصروف الشخصي المناسب. وأيضا من متطلبات تلك المرحلة النمو والبناء الجسمي السريع الأمر الذي يحتاج إلى زيادة النفقات اللازمة علي بند الغذاء.

هـ ـ مرحلة التعليم الجامعي:

في تلك المرحلة تنحصر زيادة التكاليف في التعليم على الرغم من مجانية التعليم وما تتحمله الدولة من أجل دعم العملية التعليمية للنهوض بالوطن ، بينما اضطرار بعض الطلبة إلى الالتحاق بجامعات تبعد عن

السكن الأسرى يزيد من المنفق على هذا البند ، أيضا ترجع الزيادة إلى ارتفاع أثمان بعض الكتب الجامعية ومستلزمات الدراسة ، من مصاريف متعلقة بالموصلات ومصروفات شخصية وملابس لائقة .

و- مرحلة استقلال الأبناء :

أثناء تلك المرحلة تختلف موارد الأسرة اختلافاً واضحاً نتيجة لاختلاف أعمار أفرادها حيث تتسم المرحلة بمظهرين مختلفين بمعنى قد يعمل بعض الأبناء وغالبا ما يساعدون الوالدين ببعض الدخل المتاح ، بينما مازال البعض الأخر من الأبناء في كنف الرعاية الو الدية حيث يحتاجون للعون علي مصاريف الزواج وتأثيث مسكن الزوجية . ومن ثم ينبغي على الأسرة إجراء دراسة مستفيضة لميول وقدرات أفرادها بدقة وكذلك تحديد متطلباتهم في تلك المرحلة للوقوف على كيفية الاستفادة منها لتحقيق أهداف الأسرة المرجوة .

ز- المرحلة الأخيرة في حياة الأسرة (العش الفارغ) :

هي فترة الهدوء والاستقرار بعد أن أتم الوالدين مسئولياتهم تجاه الأبناء. ويستطيعوا في تلك المرحلة أن ينعموا بنجاح أبنائهم في الحياة، ونتيجة لانخفاض متوسط عمر الفرد في مصر فإن الوصول لتلك المرحلة قد يكون قليل الحد ، وعلى الرغم من قلة المسئوليات المباشرة على كاهل الأسرة في تلك المرحلة إلا أن هناك عبئ المرض الذي يحتاج إلى بعض المصاريف المُلحة نظرا لاحتياج الزوجين أو احدهم لمصاريف زائدة للعلاج ، بالإضافة لذلك المنزل في تلك المرحلة يعدّ بيت العائلة الذي يفتح أحضانة أمام أفراده .

٣ـ عمل المرأة:

أن عمل المرأة زاد من كم الأعباء الملقى على عاتقها ، فإلى جانب وظيفتها الرئيسية فهي مازالت المسئولة الأساسية عن الأنشطة والمسئوليات المنزلية ، ومع ذلك فمازال هناك بعض الآراء حول عمل المرأة ، البعض مؤيد ويرى أن من حقيها أن تلبى نداء المجتمع وتساهم في نهضته بإمكانيتها وإبداعاتها المتميزة، والبعض يرى أن في خروجها تخلى وإهمال لمسئولياتها الأساسية المتعارف عليها.

٤ـ المستوى السكني للأسرة:

يحدد المستوى السكنى للأسرة غالبا طريقة استعمالها لمواردها حيث تختلف العادات والتقاليد والقيم المتوارثة من مستوى لأخر، فما يعتنقه ساكني الريف يختلف عما يعتنقه أهل الحضر من قيم يمكن أن تسهم في طبيعة استغلال الموارد ، حيث نلاحظ في طبيعة العلاقات الأسرية السائدة في صعيد مصر من مصدر للسلطة الصارمة من قبّل رب الأسرة بالمقارنة بالأساليب الديمقراطية السائدة بشأن تلك العلاقة في مدن مصر ولغة الحوار القائم على التفاهم والإقناع .

٥ـ عدم الوعي بأهمية تخطيط موارد الأسرة :

من الأهمية بمكان أن تعي ربة الأسرة مدى النجاح الذي تحصل عليه من حسن استغلالها لمواردها من خلال التخطيط الجيد في كل مرحلة من مراحل الخطة بدءاً بتحدد الأهداف وحتى الوصول إليها وتحقيقها بنجاح .

٦ . دخل الأسرة :

مما لاشك فيه أن دخل الأسرة ليس المحدد الرئيسي لمستوى المعيـشة أو المستوى الاجتماعي لها بينما يرتبط ارتباط شـديد بـه. وذلـك لأن الإنسان بطبيعة الحال يسعى دائماً إلى التطلع للأفضل والارتقاء بمستوى معيشته ولكن يحكمه في ذلك قدرته المالية والتي تُحدد بطبيعـة عملـه ومصادر الدخل المتاح. يتمثل دخل الأسرة الواقعي في ما تحصل عليـه الأسرة من **دخل مادي** (نقدي) بالإضافة **للدخل العيني** (الغير نقدي) والذي يتمثل في ما تحصل عليه الأسرة من خدمات يقـدمها المجتمـع للأسرة .بينما يتمثل الدخل الكلى للأسرة في **الدخل الواقعي** (نقدي + غير نقدي) مضافاً إليه الدخل المعنوي للأسرة وهو ما يستشعره الفـرد في الأسرة من سـعادة بالغة الأثر نتيجة لدخل الأسرة والذي يـنعكس ايجابيا على ارتفاع المستوى المعيشي .

٨ . مستوى معيشة الأسرة :

ينقسم مستوى معيشة الفرد إلى مرتفع ومـنخفض وبـاهظ، ويتـأثر مسـتوى المعيشة بما يتمتع به الفرد أو الأسرة من ممتلكـات وخدمات مجتمعية متاحة وكذلك يتحدد مستوى المعيشة بناءا على المستوى المادي والحالة الصحية والمستوى الثقافـي والاجتماعي الذي يتمتع به الفـرد. وتصنف أنـواع مستويات المعيشة إلى مستويات جماعيـة كما في حالة طلاب المدارس وعمال المصانع المتشـابهين فـي المظهـر وطريقـة الملبـس ، وإلى مستويـات فرديـة كأن يتخذ الفرد لنفسـه مسـتوى

معين سواء كان ذلك في الريف أو الحضر أو حي راقـــي أو شـــعبي ، مستويات دولية وتعنى المستويات الفردية والجماعية التي يمكن للفرد أن يتمسك بها في أي مكان في العالم .

الفصل الثالث

اتخاذ القرارات

Decisions Taking

يُعد اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية. باعتبار أن ممارسه العملية الإدارية والتطبيق الفعلي لها ما هو إلا أسلوب علمي مقنن وتفكير ابتكاري يستهدف اختيار القرار المناسب لمواجهة موقف أو مشكله ما.

جدير بالذكر أن حل المشكلات واتخاذ القرارات هو عمل يومي يؤديه كل من رب أو ربة أسرة في نطاق الحياة اليومية وكذلك في المنظمات حيث يقوم المديرون باتخاذ القرارات بشكل يومي تقريباً .

فالقرار: هو اختيار أو تصرف معين يتم التوصل إليه بعد دراسة عميقة وواضحة للموقف أو المشكلة موضع الدراسة.

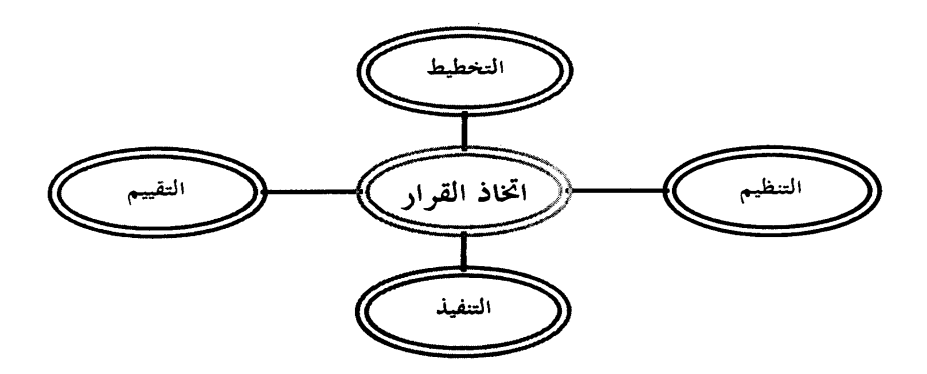
أما **اتخاذ القرار Decisions Taking** هو دراسة وتحديد واختيار البدائل الملائمة لحل المشكلات.

تنطوي عملية **صنع القرار: Decisions Making** على مراحل المتابعة لتكوين القرار ابتداء من نقطة تحديد المشكلة وانتهاء بحلها، أما اتخاذ القرار فهو بمثابة المرحلة النهائية من مراحل صنع القرار حيث انه محصلة ما يتوصل إليه صانع القرار من خبرات وبيانات ومعلومات وأفكار.

من الملاحظ مثلاً أن اتخاذ القرار كأسلوب إجرائي يهم الفرد والأسرة وهو يغطي كافه مجالات شئون الحياة الأسرية داخل النظام الأسرى بصورة متكاملة ويتم من خلال جميع أفراد الأسرة كلاً حسب مستواه وتصنيفه ودوره في نسيج الحياة الأسرية. وهذا ما يدعونا إلى القول أن العملية الإدارية هي سلسله من القرارات المستمرة والمتزامنة بمعنى أن كل قرار يعتمد على ما سبق من قرارات، وأن كل القرارات يمكن أن تتخذ في أكثر من مجال من مجالات الحياة الأسرية في الوقت نفسه من خلال أفرادها.

هناك صله بين عمليه اتخاذ القرار والعمليات الإدارية الأخرى حيث أن أي عمليه إدارية يقوم بها الفرد (الإداري) إنما تتضمن عمليه اتخاذ القرار، والعمليات الإدارية هي: التخطيط، التنظيم، التنفيذ والتقييم. فكل عمليه من هذه العمليات تحتاج إلى عملية اتخاذ للقرار ويظهر في الشكل التالي " دائرة الإدارة" العلاقة الوطيدة بين العمليات الإدارية وعمليه اتخاذ القرارات. ومن ثم يمكن القول أن عملية اتخاذ القرار هي قلب الإدارة ولب العملية الإدارية ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التخطيطي التالي.

رسم تخطيطي يوضح أن اتخاذ القرار قلب العملية الإدارية



لكي تضع الأسرة هدفاً ما لابد أن تستقر على مجموعة من الأهداف ويمكن أن تفاضل بينها ثم تختار واحد أو أكثر منها وفقاً للأولوية وأهمية التنفيذ، بحيث تُحول الخطط والأهداف السابق تحديدها إلى أعمال فعليه عن طريق اتخاذ القرارات.

والسلوك الإداري الناجح وإجرائه ما هي إلا نتيجة تفكير وإذا ما حدث التصرف بعد التفكير، يقال أن الفرد قد اتخذ قراراً رشيداً وعليه فإن **اتخاذ القرار عمليه هي:**

" الاختيار الأحسن بين عده بدائل مطروحة بقصد تحقيق هدف أو عده أهداف معينه ".

بذلك يتضح أن **العناصر** التي يتكـون منهـا القـرار **تشتمل على:**
" حرية الاختيار، ووجود بديليـن علـى **الأقـل**، ووجـود هـدف أو عده أهداف" .

أي أن الاختيار أمر ضروري لعمليه اتخاذ القرارات، غير أن حريـة الاختيار بين البدائل تعتبر عمليه نسبيه فليس هناك حرية مطلقه للاختيار ، إذ غالباً ما يتم الاختيار في ظل العديد من قيود البيئة، كـذلك وجـود بديلين على **الأقل** فهو جوهر عملية اتخاذ القرار. إذ ما لم توجد بـدائل فلن يكون هناك اختيار، وبالتالي لن تكون هناك مشكلة تستدعى اتخـاذ قرار. أما بالنسبة للعنصر الثالث وهو وجود هدف فانه يمثل الحـافز أو الباعث على اتخاذ القرارات. فما لم يوجد هدف يسعى الشخص لتحقيقه فلن تكون هناك حاجه مُلحه لاتخاذ القرار.

لذلك يجب أن يكون الهدف واضح ومحدد أمام متخذ القرار حتـى يمكنه اختيار **أفضل** البدائل لتحقيقه، ومما تقدم يتضح أن التفكير **المنطقي** هو الأساس في عمليه اتخاذ القرار، **ولكي يكون القرار رشيداً** لابد من **توافر الشرطين التاليين:-**

أ- أن يكون التفكير منطقي :

يتميز هذا النوع مـن التفكيـر بخلـوه مـن التنـاقض وأن يتميـز بالدقة والوضوح.

ب- أن يكون التفكير ابتكاري:

هذا النوع مبنى على التصور والتنبؤ وخلق الأفكار المـستحدثة – أي التفكير المبدع.

ـ نموذج للمراحل الفكرية لاتخاذ القرارات:

يتكون من عدد من المراحل المتتابعة والمنطقية التي يؤدي إتباعها إلى حل المشكلات حيث تتطلب القرارات الرشيدة دائماً لحل مشكله معينـــه أن تمر **بمراحل فكريه معينة يمكن تلخيصها :.**

١- معايير اختيار المشكلة.

٢- تحليل المشكلة.

٣- تعيين الأهداف.

٤- تحديد البدائل.

٥- تقييم البدائل طبقاً لمعايير مختلفة.

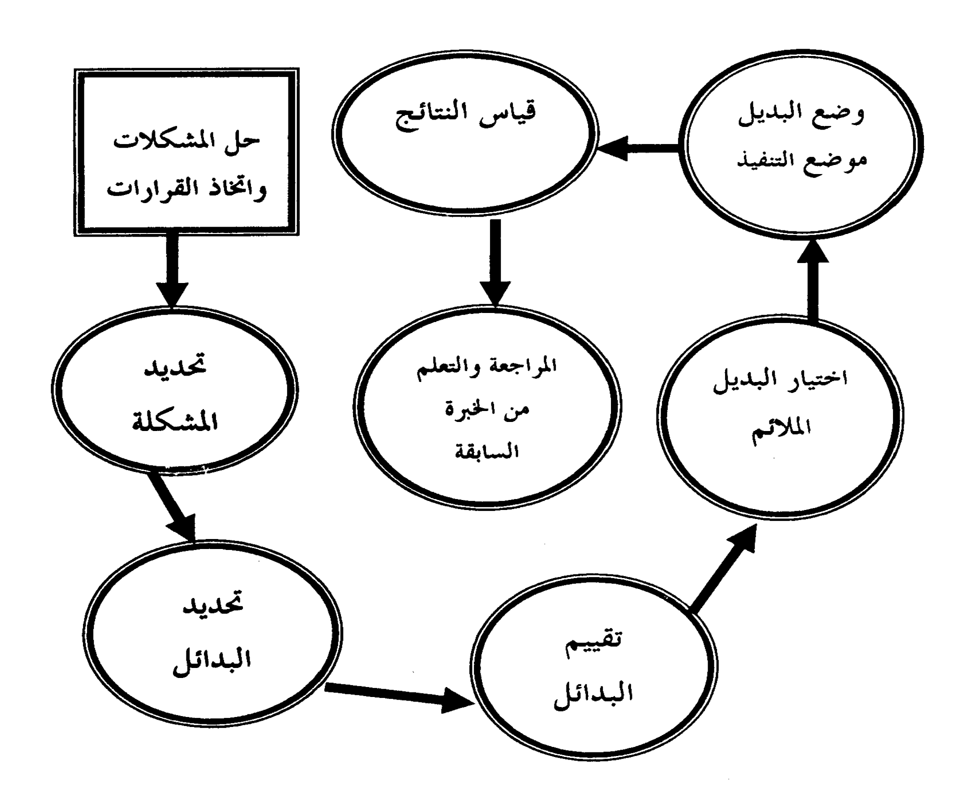
٦- اختيار أفضل بديل.

٧- اتخاذ القرار بالبديل المناسب.

٨- البديل موضع التنفيذ .

٩- متابعة تنفيذ القرار وقياس النتائج.

الخطوات المتتابعة لاتخاذ القرارات



فمن أهم المراحل وأصعبها التعرف على المشكلة وتحديدها فالمشكلة هي الفجوة بين ما هو الوضع القائم وما هو المرغوب فيه وذلك وفقاً لمعايير اختيار محدده، وفهم لأبعاد المشكلة ، الأمر الذي يتطلب من متخذ القرار التريث وضبط النفس وعدم التسرع في الحكم على الأمور. ومن ثم يمكن تحديد الأهداف بدقه والتي يترتب عليها بعد ذلك تحديد البدائل اللازمة لحل المشكلة أي تحقيق الهدف المنشود وذلك من خلال البحث في كل الطرق والاحتمالات والأساليب البديلة التي يمكن إتباعها والأخذ بها لحل المشكلة.

تتطلب تلك المرحلة غزارة المعلومات مع الحرص على التحديد الجيد للمعلومات المطلوبة قبل أن نشرع في جمعها مع ملاحظة أن يتم توظيف ما تم جمعه من معلومات توظيفا جيدا في سبيل قرار جيد ، كذلك تحتاج تلك المرحلة الخبرات أي القدرة على تطبيق واستغلال ما لديه من خبرات ثم يقوم الفرد بتقييم البدائل المختلفة وفقاً لمعايير محددة وذلك بدراسة عيوب ومزايا ونتائج تلك البدائل وهذا يستلزم جمع المعلومات والبيانات عن كل بديل، ثم وضع المعايير المختارة التي يتم على أساسها التقييم .

تنشأ صعوبة تلك المرحلة إلى السعي إلى الحصول على كمية كبيرة جداً من المعلومات حتى يحدث ما يسمى بتخمة المعلومات ، الأمر الذي يبذل معه المجهود الأعظم للوصول إلى ما يسمى بالاختيار الانتقائي للمعلومات وهنا قد لا يختار متخذ القرار معلومات مهمة رغم أهميتها لحل المشكلة بل ينتقي معلومات أخرى قد لا تكون مفيدة ،

كذلك تكمن الصعوبة النسبية أن كل التخيلات تتعلق بأشياء مستقبلية والذي من الصعب التنبؤ بكل ما يقع في المستقبل.

من خلال دراسة البدائل المختلفة قد يستبعد الفرد بعضها للتأكد من توقع عدم نجاحها أو للتأكد من كثرة المشاكل والعقبات المحتملة خلال تنفيذها ، ثم تدرس الاحتمالات الباقية بعناية ودقه ويفاضل بينها وينتهي بالفرد الأمر أن يختار أحسن هذه الاحتمالات وحينئذ يمكن القول أن الفرد قد اتخذ قراراً.

يجب ملاحظة أن البديل المناسب لأسرة ما قد يختلف عن البديل المناسب لأسرة أخرى طبقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لكل منهما.

يبقى للفرد تنفيذ القرار أي وضع الخطط، التنظيم والتنسيق بين الأفراد الذين يقومون بعملية التنفيذ، وبينما المراقبة على التنفيذ ما هي إلا مجموعة من القرارات تتم أثناء التنفيذ خطوه بخطوه والتي من شأنها العمل على سلامة تنفيذ الخطة الموضوعة أو إجراء أي تعديلات لازمه حتى لا تحيد الخطة عن بلوغ الهدف ، وعند التقييم توضع القرارات المتعلقة بمدى نجاح كل مرحلة من مراحل الدورة الإدارية وتتخذ القرارات الخاصة بتغيير أو تعديل أي جانب منها في مرات قادمة .

بناءاً على ما سبق يمكن توضيح عملية اتخاذ القرار من خلال المثال التطبيقي التالي:.

<u>**أولا:**</u> " مشكلة انخفاض التحصيل الدراسي لطلاب الجامعة "

" مراحل اتخاذ القرار" **طبقاً للخطوات التالية:-**

أ ــ معايير اختيار المشكلة:

- ارتفاع معدل الرسوب.
- انخفاض مستوى التقدير العام.
- انخفاض مستوى الطموح بين الطلاب للتفوق.

ب ــ تحليل المشكلة:

- عدم الرغبة في نوع الدراسة.
- الإحباط الناتج عن البطالة التي يعانى منها الطلاب بعد التخرج.

ج ــ تحديد الهدف:

- الارتقاء بالمستوى العلمي والثقافي ولتحصيلي لطلاب الجامعة.

د ــ البدائل المتاحة:

- توفير الفرص التعليمية الرسمية وغير الرسمية الملائمة لاختيار نوع الثقافة والتخصص الذي يرغب فيه الطالب.
- أعاده صياغة وظيفة مكتب التنسيق من خلال تحديد اختبارات للميول والمهارات والقدرات بالإضافة للمواد العلمية التي يُقيم على أساسها الطالب.

- الإكــثار من الاختبـــارات الدورية لجعل الطـــالب حـــريص على التحصيل المستمر.

- عقد مناقشات وحوارات لتقليل الفجوة بين الطالب والمحاضر.

هــ تقييم البدائل وفقاً للمعايير المناسبة الآتية:

- معيار اختيار أفضل البـــدائل مـــن خـــلال ارتفـــاع مـــستوى الأداء ألتحصيلي للطلاب.
- ارتفاع المستوى المهاري والمعرفي بوجه عام.
- ارتفاع المستوى الثقافي على وجه الخصوص.
- اختيار أفضل البدائل، اتخاذ قرار التنفيذ، ومتابعة التنفيذ.

ثانيا: نموذج آخر لدراسة مشكلة بطالة الشباب مروراً بالمراحل الفكرية لاتخاذ القرار.

ــ معايير المشكلة :

ملاحظة مدى توافر وقت فراغ للـــشباب الأمـــر الـــذي يعرضـــهم للانحراف في سلوكيات غير مفيدة .

ــ أسباب المشكلة:

عدم توافر وظائف كافية بالمقارنة بالأعداد الغفيرة من شباب الخرجين.

ــ تحديد الأهداف :

البحث عن فرص عمل .

ــ تحديد البدائل :

أعمال حرة ــ حكومية ــ السفر للخارج .

تقييم البدائل طبقاً لمعايير مختلفة كما يلي:

ــ في حالة الأعمال الحرة (لابد من توفر رأس المال المناسب) .

ــ أعمال حكومية (لانتظار فترة من الزمن لحين التعين ــ الحصول على رواتب متواضعة لا تفي بالمتطلبات الضرورية).

ــ السفر للعمل بالخارج (الغربة ــ البعد عن الأهل و الأصدقاء ــ الحصول على عائد مناسب).

ــ اختيار أفضل البدائل بما يتناسب وظروف كل أسرة .

ــ اتخاذ القرار.

ــ تنفيذ القرار.

ــ متابعة تنفيذ القرار.

ـ العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار وحل المشكلات:

تعتبر الإجراءات والسياسات المتبعة في محيط الأسرة عامل هام في اتخاذ القرارات وحل المشكلات **وتتضمن هذه العوامل :**

أ ــ نمط السلطة .

ب ــ المعلومات.

ج ــ التدريب والمران.

د ــ معايير الكفاءة.

هــ خصائص الأسرة.

و ــ الانتماء للأسرة.

حيث يؤثر **نمط السلطة Pattern** المتبع في الحياة الأسرية وكيفية إتباعه والأخذ به في مدى سهولة ويسر اتخاذ القرار فالأسرة التي تسود فيها مركزية السلطة في يد رب أو ربة الأسرة تتسم فيها عملية اتخاذ القرارات بالبطء حيث يتم تجاهل آراء أفراد الأسرة المرتبطين بالمشكلة وتظهر النزعة الفردية والرؤية الأحادية.

تقدم الأسرة لأفرادها من خلال المواقف الحياتية اليومية وظروف الأسرة في إدارة الأزمات الطارئة مزيجا من **المعلومات Information** والقيم والأهداف التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات ، وكلما كانت الأسرة تميل إلى تبادل المعلومات كلما كانت القرارات أفضل والعكس في حالة حجب المعلومات وعدم نشرها بين الأفراد ،

كما أن تقديم المعلومات بشكل انتقائي يؤثر على معنوياتهم ويضر بعملية المشاركة في اتخاذ القرارات.

يلاحظ أن الأسر التي تعمل على **تدريب Training** أفرادها علـــى اتخاذ القرار وحل المشـــكلات تزداد لديها جـــودة القرارات، حيث انـــه بالتـــــدريب والمـــــــران المــــســـتمران تتـــــوفر المهـــــارات اللازمة لاتـــخاذ القرارات.

تحدد الأسرة من قبلّ أفرادها **المعايير Norm's** التي يتم من خلالها الحكم على المواقف والأمور بالكفاءة فـــي الأداء ومـــن ثـــم نـــستطيع المفاضلة بين ما هو القرار الجيد والغير جيد ، فالأسرة التي تحدد نمـــط السلطة ومن المســـئول عن اتخاذ القرار وما هي المعايير القائم عليهـــا **الممارسة Practice** المطلوبة. تستطيع أن ترشد متخذ القرار أثنـــاء صـــنع القرار كي يهتدي للقرار الجيد.

تؤثر **خصائص Aspects** الأسرة على عملية اتخاذ القرار من عدة زوايـــا ففي العائلات المركبة مثلاً والتي تتســـم بكبر عدد أفرادها فـــإن القرارات المتخذة سوف تتأثر بهذه الخصائص وتبرز هنا وتتضح أهمية الخطط الإستراتيجية والعامة في اتخاذ القرار مثل الحلول الوســـط مـــع الأخذ في الاعتبار الأهداف المتعارضة بين أفرادها .

يتأثر اتخاذ القرار بدرجة الانتماء والولاء لحياه الأسرة ، وكلما زادت درجة **توحد** الأفـــراد **Identification** مـــع الأســـرة كلمـــا زادت مـــشاركتهم فـــي صـــنع القـــرار وأصـــبحوا أكثـــر تحمـــساً ودافعية لتنفيذه وإنجاحه.

- إدارة جودة القرار في حياة الأسرة:

عندما يصل رب الأسرة إلى القرار متبعاً الخطوات والمراحل المتعارف عليها في اتخاذ القرارات ثم تؤدي به هذه الخطوات إلى أفضل الحلول فحين إذن فإنه يحقق جانب **الجودة Quality** في القرار، إلا انه في اغلب الأحيان قد لا يأخذ بأفضل البدائل ويلجأ إلى اتخاذ قرار أقل جودة لتحقيق **القبول Acceptance** لهذا القرار بين أفراد الأسرة أو العائلة المتأثرين بالقرار حيث يتم تحديد مستوى التقبل للقرار وفقا للمعايير العقلية والعاطفية كي يقتنعون به .

تعتبر المفاضلة بين الجودة والقبول من المشاكل التي تواجه متخذ القرار، وكذلك تعتبر أزمة لمتخذ القرار لا تزول إلا إذا تم تحديد ما المقصود بالقرار الجيد فإذا اعتبروا أن القبول هو أحد شروط جودة القرار فلن تكون هناك مشكلة أو تعارض بينهما.

فرب الأسرة (متخذ القرار) لابد أن يوازن بين جودة القرار وقبول القرار من خلال أفراده فلا ينبغي أن نضحي بالجودة في مقابل القبول لكن المهم هو العمل على توفير وإيجاد القبول المناسب للقرار الجيد وهذا هو التحدي الذي يجب أن يقبله رب الأسرة وينجح في مواجهته.

ما هو القرار الجيد:

ـ هو القرار الذي يُبنى على المعلومات المنطقية .

ـ لا يرتبط بالنتائج المتوقعة فقط بكل يؤخذ في اعتباره كافة العوامل السابقة بما فيها قبول الآخرين للقرار.

ـ ينبغي أن يحقق الأهداف المرجوة من وراء حل المشكلة وفي إطار الموارد والإمكانات المتاحة.

ـ معوقات اتخاذ القرارات:

إذا اتبع متخذ القرار الخطوات العلمية في صنع واتخاذ القرار وحل المشكلات فسوف يصل لقرار مدروس ورشيد يُبنى على المعلومات الجيدة ويتم وفقا لأسلوب منطقي وخطوات متتابعة بينما الأمر الذي يتم في حياتنا من خلال المواقف الحياتية اليومية غير ذلك وهو أن رب الأسرة يواجه عدد كبير من المعوقات التي تحد من قدرته على اتخاذ القرار بالشكل **المطلوب منها:**

العوامل الشخصية لمتخذ القرار والمرتبطة بنمط شخصيته ودرجة ذكائه وتفضيلا ته وقيمه بالإضافة إلى درجة الموضوعية التي يتحلى بها متخذ القرار من الأهمية بمكان ، حيث تؤثر الصفات الشخصية في مقدرته على اكتشاف المشكلات وابتكار الحلول ،الأمر الذي يتطلب من متخذ القرار القدرة على تقبل المخاطرة وتحمل المسئولية.

فمتخذ القرار الذي يتع بدرجة من الذكاء وعلى قدر من التعليم والخبرة سوف يكون في وضع اجتماعي أفضل من غيرة في اكتشاف المشاكل وإيجاد حلول لها ، فكلما زادت القدرات الإدراكية (القدرة على

التحليل / التفكير) كلما ابتكر وسائل عملية لحل المشاكل التي تواجه.

كما تظهر القيم في عملية اتخاذ القرار في شكل سلوك بحيث تؤثر في اتجاهات الفرد من حيث إدراك رب الأسرة للمواقف الحرجة والمشاكل والاختيار بين البدائل وإقامة علاقات متبادلة بين المهتمين بالمشكلة.

ـ أسباب اتخاذ القرار:

يكمن السبب الرئيسي في اتخاذ القرارات في ندره الموارد وعدم كفايتها للوفاء بمختلف الرغبات والحاجات مع وجود أكثر من بديل لإشباع هذه الرغبات والحاجات بدرجات متفاوتة، الأمر الذي يتطلب المفاضلة بين البدائل لاختيار البديل الذي يحقق أفضل أو أحسن الحلول للمشكلة.

من الأهمية أن نميز ما بين القرار الجيد والنتيجة التنفيذية الجيدة إذ لا يعنى اتخاذ قرار جيد أن تكون بالضرورة النتيجة جيدة حيث أنه من المحتمل حدوث أي خلل من شأنه أن يؤثر على سلامه عملية تنفيذ القرار مما يحيد عن بلوغ الهدف.

- مبادئ اتخاذ القرارات:

لكي تسير عملية اتخاذ القرارات ضمن منهج رشيد، لابد من التأكيد على المبادئ التالية أثناء القيام بهذه العملية.

١- مبدأ ضرورة اتخاذ القرار:

يتصل بهذا المبدأ ضرورة الاهتمام بشمول جميع مجالات الأنشطة والأعمال من قبل كافة أفراد الأسرة وعدم إبراز أهمية مجال معين وإغفال بقية المجالات.

٢- مبدأ تغلغل القرار:

أي أن اتخاذ القرار يجب أن يكون عملية مستمرة ومتعاقبة ومتعلقة بجميع أوجه النشاط المنزلي.

٣- مبدأ التفكير المركب:

أي ضرورة استخدام جميع أنواع التفكير المنطقي، والمبدع، ولابتكاري.

٤- مبدأ الحقائق:

يقصد بها الأسس والقواعد العلمية والخبرات المكتسبة التي يتعامل بها متخذ القرار.

- أنماط اتخاذ القرارات:

تصنف أنماط اتخاذ القرار إلى قسمين حسب درجه استخدام السلطة من قبل متخذ القرار.

أ- نمط تقليدي.

ب- نمط حديث.

أ- نمط تقليدي لاتخاذ القرار:

١- ينفرد متخذ القرار (رب الأسرة) باتخاذ القرار ويكتفي بأعلام أفراد الأسرة به.

٢- يتخذ رب الأسرة أو ممثل السلطة في الأسرة القرار بنفسه ثم يحاول إقناع بقيه أفراد الأسرة به.

٣- يتخذ رب الأسرة القرار بنفسه ثم يتيح الفرصة لأفراد الأسرة للاستفسار فقط من أجل توضيح القرار.

٤- يتخذ ممثل السلطة قرار مبدئي فقط ثم يتيح الفرصة لسماع آراء أفراد الأسرة مع الاحتفاظ بالقرار النهائي في قبضته.

ب- نمط حديث لاتخاذ القرار:

١- يعرض ممثل السلطة بالأسرة المشكلة على جميع أفراد الأسرة للمساهمة في تحديد بدائل لحل المشكلة مع الاحتفاظ بحق اختيار البديل المناسب.

٢- يشارك جميع الأفراد بالأسرة كافه بهدف الوصول للقرار المناسب.

٣- يكلف جميع أفراد الأسرة بصنع واتخاذ القرار.

ـ أنواع القرارات:

هناك العديـــد من التقسيمات لأنواع القرارات حســـب أسس تصنيف القرارات إما " تبعاً لأهميتها، أو تبعاً لطبيعة المشكلة، أو تبعاً لمــصدر ودرجة المشاركة في صنع القرار".

<u>أولاً</u>: يصـــنف بعض الباحثـــون القرارات الإدارية تبعاً لأهميتها إلى قسمين رئيسيين قرارات تقليدية وقرارات حيوية يمكن استعراضها كما يلي: .

١ – القرارات التقليدية وتشتمل هذه القرارات على:–

أ– القرارات الروتينية:

تشير تلك القرارات إلى التعامل مع مـــشكلة أو هـــدف ذات طبيعـــة متكررة أو روتينية حيث تم تحديد أســـلوب وطريقة التعامل مع المشكلة في مواقف سابقه وقد سبق دراستها ومعالجتها. وتتـــم هنا خطوات اتخاذ القرار بطريقة لا شـــعورية دون عناء في التفكير.

ب– القرارات غير الروتينية:

فهي غير متكررة الحدوث وتعالج مشكلة جديدة أو تتعامل مع مواقف غير مألوفة. وتتم خطوات اتخاذ القرارات في هذه الأحـــوال بطريقـــة شعورية وتحتاج لتفكير ودراسة دقيقة.

٢– القرارات الحيوية: وتشمل هذه القرارات على:

أ– قرارات تتصل بالمشكلات التي تتطلب مناقشة وإبداء الرأي والقرار هنا هو حصيلة مجهود متكامل من الآراء والأفكار والدراسة التي تجرى في مستويات مختلفة في الأسرة بمعرفة أفرادها. بمعنى أن القرار هنـــا نتاج جهد جماعي وليس نتيجة لرأى شخص واحد.

ب- قرارات ذات أبعاد متعددة وعلى جانب من العمق والتعقيد. وتتطلب هذه القرارات الدراسة الدقيقة إلا أن اتخاذ القرار هنا مهمة رب الأسرة ولو أشترك في الوصول له جميع أفراد الأسرة.

ثانياً: تصنيف القرارات حسب طبيعتها إلى:

أ- حسب طبيعة القرار:

يتضمن هذا الجانب القرارات الخاصة بالتخطيط والتنظيم.......الخ.

ب- حسب المستويات الإدارية بالأسرة :

تشـــمل هذه القرارات على القرارات العليا والتي تصـــدر عن مسئول السلطة بالأسرة ويتأثر بتلك القرارات جميع أفـــراد الأســـرة. وأيـــضاً القرارات الدنيا والتي يصدرها بعض أفراد الأسرة ويتأثر بها عدد قليل من أفراد الأسرة.

ج. حسب خطورة القرار:

يقع ضمن هذه الفئة القرارات الخطـــيرة التي تتوقف عليها سياسات واتجاهات وأهداف إســـتراتيجية للأسرة وهناك قرارات بسيطة وســـهلة لا تـــؤثر على الاتجاه العام للأسرة.

ثالثـاً: تـصنيف القـــرارات حـــسب مـــصدر ودرجـــه المـــشاركة في صنع القرار:

تكون القرارات هنا إما نتيجة اتصال ممثل السلطة بالأسرة بمـــستوى أعلى أو ذوى العلم والمعرفة والخبرة أو نتيجة اتصاله بمستوى أدنى أو نتيجة المبادأة ، ويقع هنا **نوعان** من القرارات الفردية، الجماعية.

أ- القرارات الفردية:-

يقوم الشخص في حالة القرارات الفردية باتخاذ القرار دون مـشاركة أحد ويتم ذلك في الأسرة في **ظروف خاصة مثل:**

١- الأسرة المتسلطة.

٢- انخفاض المستوى المعرفي لأفراد الأسرة كجهل الزوجة أو صغر سن الأبناء.

٣- عدم توافر الوقت الكافي للمناقشة وتبادل الآراء بشأن القرار المزمع اتخاذه على سبيل السرعة.

وعيـوب هذا النوع من القرارات لا تساعد على تنمية الوعي الإداري وبـث روح المشاركة الفعالة والتعاون لـدى جميع أفراد الأسرة فـي اتخاذ قرار يهـم كل أفـراد الأسرة.

ب- القرارات الجماعية:

يشترك فيها أكثر من فرد في اختيار بديل من عده بدائل خاصة فـي الأمور التي تهم الجماعة ككل ويكون اتخاذ القرار بالإجماع فـي كـل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار. وهذا يـتم فـي الأسـرة ذات الـنمط الديمقراطي . وثبت بالدراسة أن مشاركة الزوجة والأبناء فـي عمليـة اتخاذ القـرار ترتفـع كلمـا ارتفـع المـستوى الثقـافي والتعليمـي والاجتماعي لهم.

من مزايا هذا النوع من القرارات :-

- اشتراك أكثر من فرد في الاتفاق على تحديد المشكلة وأبعادها.

- اقتراح بدائل واحتمالات وفيرة لحل المشكلة. وتتضمن دراسة تلك الاحتمالات من زواياها المختلفة بطريقة جادة وموضوعية لكل اقتراح.

عيوب هذا النوع من القرارات :

- يؤدي لفتح باب المجادلة ، الأمر الذي يؤدي لاستنفاذ الوقت والتأخير في اتخاذ القرار، ولكن من حلول هذه المشكلة أنه عندما يتخذ أغلبية الأعضاء رأياً ويتخذ الأقلية رأياً عكسياً يفوز رأى الأغلبية.

طرق وأساليب اتخاذ القرارات:

سبق أن عرفنا القرار بأنه عمليه الاختيار من بين عده بدائل لتحقيق هدف معين. وعلى الرغم من اختلاف هذه العملية من شخص لآخر إلا أن هناك شبه أتفاق على أن طرق اتخاذ **القرارات تتضمن طريقين :-**

أولاً : الطرق التقليدية منها.

ثانياً: تطبيق الطريق العلمي.

أولا: فالطرق التقليدية هي:

أ- الاعتماد على خبرة الماضي Experience:

تمثل هذه الطريقة أقدم الطرق التي استخدمت في صنع القرار، ووفقاً لها يتم اتخاذ القرارات استنادا على الخبرة الشخصية لمتخذ القرار ومعاونوه. معتمدين على فرض مؤداه أن الاستعانة بخبرات الماضي يمكن أن تزود متخذي القرارات بأدوات ومؤشرات مفيدة عند تحديد

ما يجب عمله وما لا يجب عمله في المستقبل، وكذلك يمكـن اسـتخدام التخيل والتصور للوصـول إلـى الحلـول ومـشاركة الآخـرين فـي القيـم والحقائـق.

على الرغـم من أهمـية توافر الخبرة السابقة لدى متخذ القـرار، إلا أنهـا يجب ألا تكون الأساس الوحيد الذي يستند إليه في هذا الـصـدد وذلك ***للأسباب العديدة الآتية :–***

١– الاعتمـاد علـى خبـرة الماضـي لا يتـيح الفرصـة للابتكار والتجديد.

٢– الخبرة تتعلق بالماضي بينما القرار يرتبط بالمستقبل.

٣– التطور العلمي في مجال الإدارة أتاح طرقاً وأدوات جديـدة فعالة تساعد فـي اتخـاذ القـرارات بجانـب الاسـتفادة من الخبـرة.

٤– الأساليب التقليدية لا يعتـمد عليها في تحديد أفضـل البدائل بالسرعة والدقـة اللازمـة.

ب– التخمين Haphazard:

لا يعتمد على بيانات ومعلومات محدده تساعد في الاختيار الرشيد بين البدائل وليس لديه من الخبرة ما يؤهله لذلك.

ج. المحاولة والخطأ Mistake and Attempt :

يتم عن طريق التجريب الأمر الذي يؤدى بـالفرد أو الأسـرة إلـى أضرار بالغه خاصاً عندما تكون الظروف الأسرية لا تحتمـل الخطـأ

حيث تُكبد الأسرة الكثير من الوقت والمال والجهد دون تحقيق الهـــدف أو حل المشـــكلة.

د- العصف الذهني Brainstorming:

كاتخاذ القرار بسرعة بدون دراسة للبدائل وفقاً للمعايير المطلوبة مما يترتب عليه نتائج غير مرجوة كنتيجة للخطأ في صنع القرار.

ثانياً: تطبيق الطريق العلمي:

تقوم هذه الطريقة على عدد من الخطوات السابقة المتفق عليها والتـــي تمثل عملية اتخاذ القرارات. مع ضرورة ملاحظة أن هذه الخطـــوات أو المراحل تمثل خطوات متتابعة ومترابطة ومتداخلة في التطبيـــق، كمـــا يمكن الاستعانة بالعديد من الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات منها:

أ- البرمجة الخطية Linear Programming:

أسلوب البرمجة الخطية يعتبر من أهم الأساليب التي تساعد في حـــل مشاكل "التخصيص" خاصة إذ علمنا أن مـــشكلة تخـــصيص المـــوارد المحدودة تعتبر نقطه الارتكاز الأساسية التي يدور حولها العمل الإداري المؤسسي أو المنزلي.

تعرف البرمجة الخطية بأنها:

أسلوب رياضي لحل مشاكل استغلال الموارد والإمكانيات المحـــدودة بطريقة تحقق أقصى نجاح ممكن أو تقلل من احتمالات الفـــشل بهـــدف إيجاد أحسن استخدام للموارد المحدودة وفقاً لمعايير أفضلية معينه، ومن **الشروط الواجب** توافرها لتطبيق أسلوب البرمجة الخطية:-

١- وجود هدف يراد تحقيقه.

٢- وجود خطط بديله ممكنة للوصول إلى الهدف.

٣- وجـود معـايير محـددة للاختيـار مـن بـين البـدائل والخطط المتاحة.

٤- أن تكون المشـكلة المراد حلها بأسلوب البرمجـة الخطيـة يمكن التعبير عن هدفها في صورة معـادلات أو متباينـات خطية. وتعـتبر العلاقة خطـية بين ظاهرتـين الأولى تمثل متغير مستقل والثاني يمثل متغير تابع.

ب . استخدام الأسلوب الاستقرائي constancy لدراسة علاقات السبب والنتيجة Cause and effect :

هو أسلوب تعاقب واستمرار القرارات حيث يساهم في تحديـد تتـابع القرارات الواجب اتخاذها. وهذا أسلوب يمكن من خلاله تقييم ومتابعـة البرنامج لتحـديد الزمن اللازم لإتمام أداء العمل والوقـت الفائـض في بعض الأنشطة.

ج . تمثيل الأدوار Rule playing :

يقوم على حل المشكلات باستخدام العقل لتخيل واقع مختلف عن واقع المشكلة حتى يمكن تغيير الموقف الحـالي (المـشكلة) إلـى الواقـع المرغوب (الحل) من خلال استخدام عدة أساليب كالممارسة الذهنية أو ممارسة دور شخص أخر أو التحول العقلي أو الذهني.

هـ . أسلوب تحليل المهام Task Analysis:

يعنى تجزئة المشكلة إلى خطوات يتم حلها بقرارات مرحليــة وفقــا لخطط زمنية متلاحقة حيث أن النجاح في اجتياز الخطــوات الأولــي للمشكلة تكون دافعاً وهدفاً لإتمام الانجاز في بقية الخطــوات ، أي هــو أسلوب يتبع خطة زمنية ومن ثم قرار مرحلي يهدف لحل المشكلة.

و. استخدام التصنيف والتبويب Classification .

ى . النماذج Models.

هو تمثل للواقع بحيث نقوم باستخدام النماذج في حل المــشكلات بواسطة وصف أو عرض المشكلة بشكل يساعد على فهمها وحلها ، فتلك الطريقة تساعد على توضيح الأفكار أو أبعاد المشكلة وكــذلك تبين العلاقات بين الأفكار والجوانب المختلفة ، كما إنها تعمل على تبسيط المشاكل لكي يسهل فهمها ودراستها ومن ثم حلها.

مثال لــذلك النمــاذج التــصويرية أو الرياضــية حيــث تقــوم التصــويرية Frame على أساس الرسم التخطيطي للمشــكلة في شــكل أو صــور كي تعبر عن المــشكلة فــي شــكل أســهم أو خريطــة توضيحية بحيث تشير الأسهم إلــى العلاقــات المتداخلــة والمؤثرة بين تلك الجوانب المختلفة.

أما النماذج الرياضية Mathematical فهــي تعتمــد علــى استخدام المعادلات والأساليب الرياضية في حل المشــكلات المادية في المؤسسات في ظل قيود معينه.

- العوامل التي يمكن الاسترشاد بها في تحديد المستويات التي تُتخذ عندها القرارات الخاصة بحياة الأسرة:

١- إذا كان أحد الوالدين يحكم طبيعة العمل الذي يقوم به وتتوافر لديه الحقائق والمعلومات التي تُبنى عليها قرارات معينة. فقد يصبح أحد الآباء هو النقطة (المحورية) الذي يتم عندها أتخاذ هذه القرارات، بينما معظم القرارات في كثير من الأسرة تحتاج إلى تجميع بيانات ومعلومات ، ففي مثل هذا الوضع الأمر يتطلب التعاون بين أفراد الأسرة كافه كي يتسنى عن طريقهم تجميع البيانات المطلوبة وصبها في نقطة واحدة يتم عندها أخذ القرار المطلوب.

٢- تتحدد مستويات اتخاذ القرارات على أساس مدى توفر الطاقة والمهارات والقدرات بين أفراد الأسرة كل حسب إمكانياته وقدراته.

٣- يتوقف تحديد المستويات التي تُتخذ عندها القرارات على درجه أهمية تلك القرارات ، وعلى ذلك نلقي بالقرارات ذات الأهمية الثانوية على مستوى أفراد الأسرة الأصغر سناً بينما نرتفع بالمستويات كلما زادت أهمية القرارات أي (الآباء).

٤- قد يكون من دوافع تطبيق التعاون تشجيع المبادرة ورفع الروح المعنوية من خلال المستويات المختلفة بين أفراد الأسرة وتنمية قدراتهم على معالجة المواقف والمشاكل

الخاصة بالشـــئون الحياتية اليوميـــة بل والطارئة كلما أمكن.

٥- قد تكون هناك حالات طارئة تتطلب اتخاذ قرارات ســريعة، مثل وقوع كارثة بالمبنى الذي يقنطون به ، ففي مثـــل هـــذه الحالات تتخذ القرارات من قبل أقرب المستويات المتـــوافرة بين أفراد الأسرة كي نحقق السرعة المطلوبة فـــي معالجـــة المواقف العاجلة.

٦- يمكن القول كقاعـــدة أنه كلما كان القرار سوف يترتب عليه تكلفـــة مادية عالية بالنسبة للأســـرة بصفة عامة كلما دعـــا ذلك إلى أن يتم اتخاذ القرار بمساعدة المـــستويات العليـــا بالأســـرة (الآباء) .

وقد تكـــون هذه التكلفـــة على شـــكل قـــيم نقديـــــة أو قـــيم اجتماعية غير ملموسة مثل تأثير قـــرار معين علـــى ســـمعة أو مركز أحد أبناء أو أفراد الأسرة أو الروح المعنوية للأفراد.

الفصل الرابع

خطوات العملية الإدارية

Management Process

تتم إجراءات الإدارة العلمية لحياة الأسرة بصفة عامة ولشئون المنزل بصفة خاصة بناءا على مراحل فكرية دقيقة ومحددة . ويمكن أن نحقق ذلك بإتباع خطوات يعتمد نجاح كل خطوة منها على الخطوات التي تسبقها والتي تليها ، ولقد اختلفت آراء بعض علماء ورواد علم الإدارة حول تحديد عدد خطوات مراحل العملية الإدارية حيث يرى الرواد في هذا المجال أن للإدارة العلمية مراحل يمكن أن تنطوي على أربعة مراحل أساسية هامة تبدأ بالتخطيط ، ثم التنظيم ، ثم التنفيذ ، وأخيرا التقييم من هؤلاء العلماء هنري فايول ، فردريك تايلور صاحب مدرسة الإدارة العلمية ، فرانك ، ليليان جلبرث .

بينما يروا بعض علماء المدرسة الحديثة أن تلك المراحل تشتمل على خمسة مراحل أولها "تحديد الأهداف" ثم التخطيط ، فالتنظيم والتنفيذ والتقييم ، في حين لا أرى مبرر في إفراد تحديد الأهداف كمرحلة وبينما هي خطوة أساسية من أول خطوات مراحل العملية الإدارية ألا وهي "التخطيط " .

على ذلك فخطوات العملية الإدارية هي:.

- التخطيط **Planning**.
- التنظيم **Organizing**.

- التنفيذ **Operating** الرقابة أثناء التنفيذ.
- التقييم **Evaluating.**

لتحقيـــق أهدف الأسرة القريبة المدى والبعيدة المدى لابد أن نتبع هذه الخطوات العلمية لتكون مخرجا من محاولات النجاح والفــشل نتيجـــة لتخبط الأفكار بالطرق التقليدية في تنفيذها.

أولا: التخطيط Planning

يعتبر التخطيط مرحلة أساسيه من مراحل العملية الإدارية المتكاملة إذ أنه يمثل مرحله التفكير والتصور والمفاضلة بين طرق وأساليب العمل. ولا يمكن إنجاز أي عمل بكفاءة دون تخطيط مسبق له. وأكدت معظم الدراسات على الجهود التي تبذلها الدولة بخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية لإيجاد التوازن بين الموارد المتاحة والاحتياجات المتزايدة على المستوى القومي والتي لا تجني ثمارها إلا برفع مستوى الوعي التخطيطي السليم لدى الأسرة المصرية ، وربة الأسرة بصفة خاصة بوصفها المسئولة عن اتخاذ القرارات المتاحة بتخطيط موارد الأسرة ومعالجة المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها.

ويعمل التخطيط في الأساس على تنظيم النشاط الاقتصادي لأفراد المجتمع تنظيما يعمل على إيجاد نوع من التوازن بين الموارد والإمكانات وبين الاحتياجات من وجهه نظر الاقتصاد بغرض تحقيق اكبر قدر من السعادة والرفاهية للأسرة ومن ثم المجتمع.

فالتخطيط في أوسع معانيه هو" التدبير الذي يرمى إلى مواجهه المستقبل بخطط منظمه سلفاً لتحقيق أغراض وأهداف محددة ". وهو يرتبط بالمستقبل ولذا فهو يتطلب دراية وخبرة وبُعد نظر للتنبؤ بالظروف المستقبلية، هذا ويمكن توضيح مفهوم" **التخطيط** " بأنه التفكير في الطرق والوسائل المختلفة التي يمكن بها التوصل إلى الهدف المطلوب من خلال التخيل والتنبؤ بطريقه تنفيذ كل من هذه الطرق

حتى نهايتها وإجراء موازنة تقيميه وتفصيلية بين الطرق المختلفة التـــي يمكن أن تحقق الهدف لاختيار أفضلها.

يستخدم المرء في عملية التخطيط القدرات العقلية العليـــا كـــالتفكير، التذكر، الملاحظة، التحليل، التقدير، التخيل ، الاستدلال والاســـتنباط .إذ أن أي عمل يقوم به الإنسان مهما كان هذا العمل روتينياً يحتاج لقدر من التفكيـــر سواء غير مقصود كالأعمال الروتينية اليومية أو المقصود فيما يطرأ من مشاكل مع مواقف الحياة الأسرية ، كما يستخدم القائم بعمليـــة التخطيط ذاكرتـــه في الاستفادة من تجاربه السابقة ومما سبق أن تعلمه ، كذلك يستخدم قوه الملاحظة في الاستفادة من تجـــارب الغيـــر، كمـــا يستخدم القدرة على التقديـــر في الربط بين الأســـباب والنتـــائج وبـــين الحقائق بعضها ببعض . وأيضاً يستخدم القدرة على التخيـــل في ترتيب الحقائق بالنسبة لبعضها البعض وفى وضعها كأســـباب ونتـــائج وفـــى دراسة ما قد ينتج عنها في أوضاع جديدة.

لذا تتوقف سلامة الخطة على مدى ما فيها من تفكير ســـليم وتوفيـــق للوصول إلى أكثر الخطط بســـاطه في التطبيق. ومن هـــذا يتـــضح أن التخطيط في حياة الأســـرة وســـيله لتحقيـــق التـــوازن الاجتماعـــــي والاقتصادي لها ضمن منظومة المجتمع.

من هذا يمكننا القول أن عمليه التخطيط هي عملية ذهنية تتم على مراحل فكرية متعددة ومتتالية:-

١ . تحديد واضح للهدف المراد التخطيط له وترتيبها طبقاً لأهميتها في حياة الأسرة.

٢ . حصر الموارد البشرية وغير البشرية التي يمكن الاعتماد عليها لتحقيق هذا الهدف لوضع الخطة على أساسها.

٣ . استعراض الخطط البديلة والموازنة بينها وتقيمها.

٤ . اختيار أفضلها.

٥ . اتخاذ قرار تنفيذها.

٦ . تحديد مكان ومنطقة تنفيذ الأعمال اللازمة وفقاً للخطة المرسومة بكل دقة.

٧ . تحديد المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخطة وبلوغ الهدف في نهاية الأمر بنجاح.

يمكن توضيح ذلك كما يلي:-

١ . **ينبغي قبل البدء بعملية التخطيط في أي مجال من مجالات الأعمال المنزلية** أن نحدد الأهداف والأغراض المرجوة في الشئون الحياتية اليومية حيث أن تحديد أهداف الأسرة هو نقطة البداية في عملية التخطيط لأداء الأعمال والأنشطة الأسرية. فالهدف هو المعيار الذي سوف يُستند إليه في تقييم ما تم من إنجازات وهو غاية محدده يسعى كل أفراد الأسرة لتحقيقها.

تتمثل أهمية تحديد الأهداف في أنها تتخذ أساساً للتخطيط حيث توجه كافه الجهود والموارد لتحقيقها فوضوح الهدف يساعد على تحديد الأنشطة والأعمال والوسائل الضرورية لتحقيقها، ومن ناحية أخرى فإن وضوح الأهداف هو أساس عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم.

متطلبات نجاح تحديد الأهداف:

أ - **وضوح الأهداف** من أجل إمكانية تحقيقها، فإذا كانت هذه الأهداف غامضة فإنه ينتج عنها تشتت الجهود وعدم فاعليتها.

ب - **تعاقب الأهداف المحددة** ، حيث أن إحراز تقدم نحو هدف بعيد يتم عن طريق إنجاز أهداف قصيرة الأجل ومتكاملة فيما بينها ومؤديه في النهاية إلى ذلك الهدف، فالفرد دائماً أكثر استجابة عاده للأهداف قصيرة المدى حيث يستطيع إدراك النتائج المترتبة على عمله.

ج - **حرية التصرف**، فإذا أسند إلى أحد أفراد الأسرة أهداف محددة وفوضت له السلطة الكافية فإنه تكون لديه حرية في التصرف واستغلال أقصى طاقاته الخلاقة في المبادرة. وبصفة عامة تكون لديه المرونة الكافية التي تمكنه من سرعة وحرية التصرف، فحينما توضع الخطة موضع التنفيذ يستطيع عمل التعديلات اللازمة لكي يحول الهدف إلى أداء فعلى أي وضع الهدف في الفعل وهذا هو المطلوب لبلوغه.

د - **المسئولية المشتركة** ، تعاون أفراد الأسرة في تحديد الأهداف المطلوبة يولد شعوراً متزايدا لدى كل منهم بالمسئولية نحو تحقيقها، فإذا

ما أنفرد شخص واحد بتحديد الأهداف لن يضمن مؤازره باقي أفراد الأسرة نحو تحقيق تلك الأهداف.

هـ **الواقعية**، أي لابد أن يكون تحديد الهدف من واقع ظروف الأسرة وإمكانيات أفرادها حتى يمكن تحقيقه.

و. **التحديد**، يجب أن يكون الهدف محدد بحيث يمكن قياسه وتحديد نوع المقياس الذي يستخدم في عملية القياس وهو إما يكون موضوعي كالمقاييس النقدية أو شخصي كالمنفعة التي تعود على الشخص من الإشباع الذي يحصل عليه وبالتالي يمكن الحكم على مدى نجاح تحقيق الهدف.

ى. **تناسق الأهداف**، مهم جداً تحقيق التناسق والتلاؤم بين الأهداف طويلة الأجل وبين كل من متوسطة وقصيرة الأجل.

٢-حصر الموارد التي يمكن الاعتماد عليها لتحقيق الهدف:

بعد تحديد الأهداف والتنبؤ بالمستقبل يمكن تعين الموارد والأساليب والوسائل اللازمة للاستخدام. وكذلك التعرف على المتاح منها وما يجب الاستعداد له في المستقبل لتوفير ما يلزم منها.

جدير بالملاحظة في هذه الخطوة ضرورة الاهتمام باتخاذ القرارات الخاصة باختيار أفضل الموارد والطرق والوسائل، والتي لابد أن تتبع فيها جميع خطوات اتخاذ القرارات السالفة الذكر.

٣-استعراض الخطط البديلة والموازنة بينها وتقييمها:

يمكن وضع مجموعة من الخطط البديلة التي تقوم علـــى افتراضـــات ووسائل مختلفة ولكل منها مميزاتها وعيوبها ولكل منها نتائجها المتوقعة وفقا للدراسة المقننة حيث توضع الخطط لتفادى احتمالات الفشل حتـــى لو تغيرت الظروف البيئية المحيطة بالخطة وذلـــك لمحاولـــة تحقيـــق الأهداف العامة الأسرة. الأمر الذي يتطلب تحديد البدائل المختلفة لكـــل خطوه من خطوات الخطة والاختيار المناسب منها إذا ما تعـــذر تنفيـــذ الخطة الحالية لسبب ما.

٤- اختيار أفضل خطه:

يمكن اختيار خطه معينه حينما نتنبأ بالمستقبل لتحقيق أحسن ما يمكن من عائد في الوقت المحدد لتنفيذهـــــا. وينبغـــي أن تنطـــوي الخطـــة المختارة على أكبر قدر ممكن من المرونة لمواجهه الظروف الطارئـــة والتكيف طبقاً للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية الغير ثابتـــة للأســـرة. وتتمثل عمليه الاختيار النهائية في اتخاذ القرار المناسب لنـــوع الخطـــة التي وقع عليها الاختيار الأمثل بعد الدراسة والبحث.

٥- تحديد مكان تنفيذ الأعمال:

عند اختيار الأماكن التي يتم فيها إنجاز الأعمال البيئيـــة، وضـــرورة الاهتمام باختيار تلك الأماكن بحيث تقدم للمُنفذ أكبـــر اســـتفادة للوقـــت والجهد المبذول لتنفيذ هذه الأعمال في أبسط صورها والتي لا تتـــسبب في إهدار أي منها.

ولابد أن تتوافر فيه الإجراءات التالية:-

- الصلاحية والجو الصحي الملائم للإعداد والتنفيذ.
- ترتيب أماكن العمل وتسلسلها بما يوفر الوقت والجهد المبذول.
- توفير الأجهزة والأدوات اللازمة لسهولة تنفيذ الأعمال.

٦- تحديد المدة الزمنية اللازمة للخطة:

مراعاة عند بدء التخطيط تحديد المدة الزمنية اللازمة لتطبيق الخطة حيث أن أداء الأعمال يرتبط بموعد معين وقد يفقد العمل قيمته وأهميته إذا تم تنفيذه في وقت لاحق مثال تحديد الفترة الزمنية لميعاد الامتحان.

٧- تقييم الخطة بعد تنفيذها:

للوقوف على أوجه النجاح وأسباب الفشل وكذلك الاستفادة من نتائج تلك الخطط السابقة التنفيذ عند وضع خطط جديدة.

<u> نموذج تطبيقي يتضح منه كيفية وضع خطة لتوزيع المسئوليات والأعمال المنزلية على أفراد الأسرة:</u>**

مما لا شك فيه أن ربة الأسرة تتحمل مسئولية كبيرة مصداقاً لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم في حديث شريف " كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته.....فالمرأة راعية في بيت زوجها وهى مسئولة عن رعيتها ...."

فالتخطيط هو التفكير في الوسائل التي يمكن بها تحقيق الهدف ومن خلاله يمكن تخيل طريقة التنفيذ وإجراء موازنة تقييميه بين تلك الوسائل. فضلاً عن ذلك يحتاج التخطيط لقدرات عقلية عليا كالتفكير، والتذكر، والملاحظة ، والتقدير ، والاستدلال والاستنباط .

يتضح من ذلك إن التخطيط في حياة الأسرة يعتبر وسيلة لتحقيق التوازن الاجتماعي والاقتصادي لها . وتتم عملية التخطيط بناءاً على مراحل متعددة ومتتالية، يمكن توضيحها من خلال شرح موقف هام من المواقف الحياتية اليومية في حياة الأسرة.

حيث يلزم لربة البيت أن تضع خطة مناسبة لتوزيع الأعمال المنزلية على سائر أفرادها لإشعارهم بالمسئولية ومن ثم إنجاز العمل وإتقانه بأقل مجهود وفي أقل وقت ممكن. إذن لابد أن نتصور معا أهمية تلك النقاط عند تحقيق أي هدف للأسرة:

١ ـ فتحديد الهدف المراد التخطيط له هو" إنجاز المسئوليات العديدة اللازمة لحياة الأسرة" .

٢ ـ حصر الموارد البشرية وغير البشرية حيث ينبغي لربة الأسرة دراسة قدرات ومهارات أفراد الأسرة وتوزيع المسئوليات عليهم وفقاً لتلك القدرات.

٣ ـ استعراض الخطط البديلة والموازنة فيما بينها. إما بالاستعانة بأفراد الأسرة أو الاستعانة ببعض الخدم (إذا كان يتفق ذلك وميزانية الأسرة) .

٤ ـ اختيار أفضلها (بما يتفق وظرف حياة الأسرة) .

٥ ـ اتخاذ قرار تنفيذها.

٦ ـ تحديد مكان ومنطقة تنفيذ الأعمال ـ فبعض الأعمال يمكن أن ينجزها الأفراد في منطقة المطبخ والبعض يلتزموا بتنفيذ بمسئولياتهم

في منطقة المعيشة وآخرين يقومون بإصلاح وصيانة الملابس وتنظيفها. وهكذا...الخ.

٧ ـــ تحديد المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الخطة .

جدير بالذكر أن التعاون بين إفراد الأسرة يوفر جو من السعادة النفسية ويهيئ المناخ الأسري المناسب لتحقيق النجاح المنشود .فمن خلال تلك الخطوات الإجرائية يمكن لربة الأسرة السير على هـداها فـي كافـة المسئوليات والأعباء وصولا للنجاح .

المبادئ الأساسية لتخطيط شئون المنزل:-

أ . مبدأ الشمول:

تتناول الخطة المنزلية كل أبعاد نشاطات ومجالات البيئة المنزلية كأداء أعمال حياتية يوميه بما تتضمنه مـن ترتيـب وتنـسيق للبيـت واستهلاك ونمو وتنشئة الأبناء، استقرار بيئي ونفسي بحيث يكون للخطة القدرة على توجيـه كافه الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة تحقيقاً لكافة الأهداف، وانـعدام مبدأ الشمول في الخطة يقود الحياة الأسـرية إلى بعض نقـاط الاختناق والتأثير في الأهداف التـي تنعكس بـدورها على عملية تنفيذ الخطة ثم الوصـول إلى الأهداف المرسومة.

ب- مبدأ التناسق:

المقصود به وحده الخطة بحيث تشكل كل أجزاء الخطة الواحدة، وأن تناسق قرارات الخطة ما هو إلا امتداد لتناسـق أهـدافها، كمـا يعنـى التناسق كذلك أن يكون هناك تناسـق بين خطه الأسرة بصفـة عامـة وبين أهداف خطط جميـع أفرادها.

إن خلق التناسق في الخطة وأهدافها سيحول دون أيه احتمالات للتناقض بين أهداف الخطة ذاتها أو بينها وبين خطه المجتمع المحيط بالأسرة أو الخطة القومية. أي القضاء على كل التناقضات الداخلية للخطة.

ج - مبدأ المرونة :

يعنى مبدأ المرونة قابلية الخطة للتعديل المستمر على ضوء الظروف المتغيرة، وعلى ضوء ما تظهره نتائج تنفيذ الخطة، والتي توضع في فترة زمنية معينة. ولعل الاختبار الأساسي لأي خطه هو قدرتها على مواجهة الظروف الطارئة والمتغيرة ويكمن ذلك في قدرتها على تغيير وسائلها وأهدافها بما يتلاءم وهذه الظروف الجديدة.

و- مبدأ الاستمرارية:

بمعنى استمرار وتواصل الخطة البيئية المنزلية محققه أهداف الأسرة القريبة والبعيدة، ويؤكد مبدأ الاستمرار على وجود خطط طويلة الأجل ومتوسطة الأجل وقصيرة الأجل. وانتهاء نوع من هذه الخطط يدل الأخذ بإجراء تنفيذ خطط أخرى تحت نظام يسمى **بالخطط المتحركة Rolling Plans** مما يعنى أن العملية التخطيطية هي عمليه مستمرة لا تنتهي بانتهاء وضع الخطة بل هي عمليه تنظر إلى عنصر الزمن على انه عامل مستمر.

هـ- مبدأ المشاركة:

يفضل وضع الخطط بأسلوب ديمقراطي بحيث يستعان بكل خبرات وقدرات أفراد الأسرة، ومواردهم البشرية وغير البشرية لسهولة

تنفيذهـــا، وفى العادة تتطلب هذه الخطط مشاركة فعاله من جميـــع أفراد الأسرة في وضعها وتنفيذهـــا بقدر ما تسمح بـــه أعمـــارهم وقـــدراتهم وإمكانياتهـــم عند اتخاذ القرارات الخاصة بكل خطـــوة مـــن خطـــوات الخطـــة موضع الاهتمام والدراسة.

فقد أثبتت البحوث أن استئثار رب الأسرة بوضـــع الخطط لا يساعد باقي أفراد الأسرة على تنمية شخصياتهم وملكاتهم الإبداعية وقـــدراتهم مما يجعلهم عاجزين غير مُلمين بالخبرة الكافية إذا تعرضـــوا لمواقـــف تفرض عليهم رسم الخطط وتنفيذها. وذلك لأن التفكير في رسم الخطط واختيار أفضلها عملية ذهنية ونفسية تتطلب التدريب والمـــران ، ورب الأسرة الذي لا يتيح فرصة لذلك يحرم أفراد أسرية من التدريب علـــى مواجهة الحياة وتحدي المواقف الصعبة.

- ***إجراءات طرق التخطيط :***

عند التخطيط لتحقيق هدف من أهداف الأسرة يتم اتخاذ العديـــد مـــن القرارات الخاصة بكل خطوة من خطوات الخطة. بدايتاً بتحديد الأهداف واستعراضاً للموارد المتاحة للأسرة كماً ونوعـــاً ، وحـــصراً للبـــدائل والأساليب والطرق التنفيذية للخطة، واختيار أفـــضلها وكـــذلك المـــدة الزمنية اللازمة، ومكان تنفيذها والرقابة على تنفيذها وعلى ذلك فاتخاذ أي قرار خاص بالخطة يجب أن يمر الفرد بالمراحل الفكرية اللازمـــة لاتخاذ القرار. ***ثم بعد ذلك يمكن إجراء الخطوات الآتية :-***

- يتم التنظيم أثناء التخطيط وبالتالي تنظم القرارات في هيكل واحد وتسلسل موضوعي لضمان سهولة التنفيذ وبلوغ الهدف.
- مراعاة ترتيب أجزاء الخطة حسب أهميتها وحذف الأجزاء الغير هامة وإعطاء العناية للأجزاء الهامة منها.
- ربط كل أجزاء الخطة وإدماج بعض مراحلها في مرونة وسهوله للتركيز على الهدف.
- تقدير الوقت اللازم لكل مرحله من مراحل الخطة وكذلك الاهتمام بإجراء تنفيذ الخطة ككل.

- أنواع الخطط وكيفية تفعيلها:

تتنوع خطط الأسرة تبعاً لما حددته من أهداف ترغب في تحقيقها حيث تختلف كل خطه عن الأخرى وفقاً لاختلاف تلك الأهداف، فالهدف البعيد يستلزم خطه طويلة المدى، الهدف القريب يستلزم خطه بسيطة قصيرة المدى يمكن إجراء تنفيذها .

تنقسم الخطط وفقاً للفترة الزمنية اللازمة لتحقيقها إلى نوعيين:-

أ- خطط قصيرة الأجل وتكون عادتاً خطه بسيطة.

ب- خطط طويلة الأجل وهى في العادة خطة مركبه تنطوي على خطوات عدة.

أ- خطط قصيرة الأجل:

يتم تنفيذها في فترة زمنية قصيرة غالباً ما تقل عن العام وأهـم مـا يميز تلك الخطط القصيرة الدقة والشـمولية والوضـوح حيـث أنهـا متصلة بالمستقبل القريب الذي يسـهل التنبؤ به لحـد كبيـر كـالخطط اليومية، الأسبوعية، الشهريـة والموسمية.

" **فالخطط اليومية** " يمكن تحديدها بالأعمال الأسرية التي تتكرر يومياً ويمكن ترتيـب تلك الأعمال وفقاً لأهميتها، وتحديد الوقت اللازم لإنجاز كل من هذه الأعمال، ومن الملاحظ أن الأعمال المتكـررة تسـتغرق يومياً نفس الوقت ونفس موعد التنفيذ تقريباً مما يكسبها صـفة الأعمال الروتينية. ولعل من أسـهل خطط العمل اليومي ذلك الذي تسير عليـه ربه البيت المتمرنة وتخصص منه وقتاً واحداً للقيـام بمجموعـه مـن الأعمال المتصلة بعضها البعض *مثـال* لذلك تلك الأعمـال الروتينيـة المتصـلة بأعداد وتقـديم الطعام وأعمال النظافة اليومية وهذه يمكـن القيام بها في وقت واحد.

أما بالنسبة " **للخطط الأسبوعية** " فإن لكل أسرة يـوم أو أكثـر كـل أسبوع تتزاحم فيه الأعمال ويكون غالباً يوم الغسيل أو يـوم التنظيـف الأسبوعي للبيت وكذلك شراء المستلزمات الأسبوعية لـبعض الأغذيـة كالخضراوات، اللحوم، والدواجن وتختلف خطط كل أسره عن الأخرى حسب ظروفها.

" **والخطط الشهرية** " وهى الخاصة بأداء الأعمال التي تتكرر شـهرياً كشراء السلع التي لها صفة التخزين. أو زيارة الأقارب أو القيام بأعمال

الإصلاحات والصيانة المنزلية أو زيارة عيادة طبيب الأسنان.

أما" **الخطط الموسمية** " فغالباً ما تمر الأسـرة بفترات عمل موسـميه تزدحم أوقاتها بالعمل مثل الاستعداد للمناسبات كفترات الأعياد وحفـظ الأغذية وتخزين الملابس الشتوية أو الصيفية وما شابه ذلك. فـالتخطيط المحدد المتناسق يساعد ربه البيت على إلا تتعرض للأزمـات الوقتيـة وبالتالي يساعدها على حسن إنجاز أعمالها والاحتفاظ بنشاطها وبمستوى الإتقان في أدائها لأعمالها.

ب- خطط طويلة الأجل:

عادة ما ترتبط بأهداف بعيدة قد تزيد عن الخمس سنوات. وهذا النوع من التخطيط يصعب التنبؤ به نظراً للاحتمـالات المـستقبلية المتغيـرة وطرق مواجهتها وتقدير الموارد اللازمة لها. لذا فـالتخطيط الطويـل الأجل يساعد على التفكير في المستقبل وما يحمله من تغيرات لابد مـن الاستعداد لمقابلتها. فهو يمنع الأسرة من إساءة استعمال ما لـديها مـن موارد لتحقيق رغبات سريعة.

*** تقسيم الخطط وفقاً للأشخاص الذين يشتركون فيها :-**

١ - خطط فردية:

هي التي تبنى عاده على أهداف فرديه تهم بعض أفراد الأسرة.

٢ - خطط جماعية:

تختص بالجماعة وعاده يكون أساسها الأهداف الجماعية. تنقسم الخطط في الأسرة سواء كانت تلك الخطط طويلة المدى أو قصيرة المدى سواء فرديه أو جماعية **إلى نوعين:-**

١ – خطط مكتوبة:

كثيراً ما يحدث بعد أن تقرر الأسرة خططها، أن تجد أفرادها أنفسهم قد استوعبوها استيعاب كامل في الذاكرة مما يجعلهم لا يجدون ضرورة لكتابتها. ولكن تدوين الخطة أكثر واقعية وفائدة لأنه يمنع احتمالات نسيانها وبالتالي عدم الخروج عليها، كما أن تدوينها يزيدها وضوحاً.

أما تفاصيل الخطة نفسها فأمرها متروك لربه البيت فربه البيت ذات الخبرة لا تحتاج إلى كتابة تفاصيل خططها، ويكفى أن تدون الخطوط الرئيسية لها فقط سواء قرارات بشأن الخطوات المختلفة كتحديد الأهداف والموارد- الطرق المتبعة ، بينما تحتاج ربه البيت قليلة الخبرة أو تلك التي تجد صعوبة في تأدية أعمالها إلى كتابة كل تفاصيل الخطة حتى تسير على هداها.

للخطة المكتوبة **مزايا** رئيسية أهمها :-

١- تصبح الخطة الموضوعة نموذجاً مجرباً يقاس عليه ويستفاد به عند عمل الخطط المستقبلة.

٢- يحمى ربه البيت وأفراد أسرتها من الارتجال والخلط بين الأنشطة والأعمال المختلفة أثناء التنفيذ.

٣- يجنب أفراد الأسرة التوتر العصبي والاضطراب الذي يسببه الشعور بعدم القدرة على مواجهه الظروف المفاجئة.

٤- دليل للتقييم والتعرف على أسباب النجاح والفشل.

بمرور الوقت والأيام يتحول التخطيط المكتوب بعناية إلى برنامج روتيني تستوعبه الأسرة في ذاكرتها، ويمكن لربه الأسرة أن تدخل

بعض التعديلات اللازمة عليه حسب الظروف المختلفة التي قـد تطـرأ على حياة الأسرة مستقبلا.

٢- خطط ذهنية:

تتضمن نفس خطوات عملية التخطيط إلا إنها لم تدون، وكثيـر مـن الأسر تعتمد على الذاكـرة خاصـة في أداء الأعمال المنزلية المتكررة حيث يسترجع الفرد خطه سبق تنفيذها وقد حققت نجاح للأسـرة حيـث تلجأ لاستخدمها في الوصول للهدف ومن ثم فهو يكرر استعمال الخطـة بين الحين والأخر .

من أهم عيوب الخطة الذهنية :-

١- احتمال النسيان والفوضى أثناء التنفيذ.

٢- صعوبة المراقبة والتقييم.

٣- عدم توافر مرجع يعتمد عليه في المراقبة والتنفيذ.

للخطط الذهنية مزايا كما ذكرنا مسبقاً حيـث تفيـد فـي الأعمـال المتكررة في المواقف الحياتية اليومية التي تهـم الأسرة والتي لا تحتاج لوضع خطة جديـدة. وعلى ذلك فأن تكرار استعمال الخطة تـصبـح روتينياً لأداء هذا العمل كل مرة.

بينما هناك فرق بين الخطـة الذهنية التـي تحولـت إلـى روتـين والتخطيط الذهنـي في موقف جديد فالروتين يستغل خطه جـاهزة دون أن يمر القائـم بالعمل بمراحل التفكير الذهني لاتخاذ القرارات اللازمة لعملية التخطيط. ويطلق على هذه الخطة "**جاهزة Standing Plan**"

أما الخطة الذهنية التي يتخيل فيها الفرد أحداث المستقبل ويتنبأ بنتائج استعمال البدائل المختلفة فيطلق عليها " **الخطة المصورة Picture Plan**" حيث يتصور الفرد مراحل التنفيـذ ويقيـم النتـائج حتـى يتسنـى له اختيار أحسن الحلول .

الإجراءات العلمية اللازمة لنجاح الخطة وسهولة تنفيذها وتحقيق الغرض منها:.

١- مراعاة مصلحة جميع أفراد الأسرة في الخطة الموضـوعة، وغالباً ما يتحقق ذلك عند إجـراء موازنـة بـين الأهـداف المختلفة للأسرة. مما يحقق حياة إنسانية سامية لجميع أفـراد الأسرة أي تحديد الأهداف العامة ثم الأهداف المحـددة التـي تتضمنها الأهداف العامة التي ينبغي تحقيقها من خلال الخطة مثال قد يكون من أهداف الأسرة ادخار المال ولكن ربه البيت التي ترسم خطتها لتحقيق هذا الهدف على حـساب تخفـيض مصروفات بند الملبس أو الطعام أو الدروس أو ثـقافة أفراد الأسرة قد تـسـبب انخفاض المستوى العام للمظهر، سـوء التغذية، تخـلف ثقافي وهذا ما يوضح أن الأم قـد اختـارت خطه سـيئة لتحقيق هدفاً ثانوياً ،الأمر الذي يهـدد الأهداف الأساسية لأفراد الأسرة.

٢- أن توضع الخطة في حـدود موارد الأسرة البشـرية وغير البشـرية ويحسـن أن تعتمد على مـوارد الأسرة المتوافرة وتقتصد في مواردها الشحيحة .

٣- أن تكون الخطة المرسومة من واقع الظروف التي سوف تُنفذ فيها، بشرط أن لا يتطلب تنفيذها إحداث تغييرات مستحيلة في هذا الواقع، كأن تخطط ربه البيت لشراء حجره نوم للأطفال في حين أن لا يتوفر المكان الكافي في المنزل لتخصيصه كحجره لنوم الأطفال ، ومعنى تنفيذ هذه الخطة أن تنتقل ربه البيت وأفراد أسرتها لمسكن أوسع حتى يتوفر فيه مكان يخصص كحجره نوم للأطفال.

٤- أن تكون مراحل الخطة مترابطة بحيث لا توجد فيها ما يعيق مراحل الخطة من التتابع والاستمرارية.

٥- أن يسمح بناء الخطة بتطبيق مبدأ تقسيم العمل من حيث الوقت ومن حيث الأشخاص القائمين بتنفيذ الخطة.

٦- أن تكون الخطة مرنه بحيث يمكن إذا طرأت ظروف تستدعى تغيرها أن يتم هذا التغيير بإدخال تعديلات على الخطة الأصلية وليس البدء من جديد ووضع خطه جديدة فقد لا يسمح الوقت والظروف بذلك.

٧- أن تلتزم الخطة بوقت محدد يتم تنفيذها فيه، أي الوقت الذي نريد أن يكون هدفنا قد تحقق عند انتهائه. فربه البيت التي تضع خطه لأعداد وليمة لأصدقاء الأسرة يجب أن تحدد هذه الخطة بحيث يتم أداء الأعمال قبل موعد الوليمة بفترة مناسبة.

٨- إمكانية تقييم الخطة ومتابعتها ومعرفة أسباب النجاح والفشل.

ثانيا – التنظيم Organizing

يعتبر التنظيم مرحلة من مراحل العملية الإدارية الأساسية كما يعتبر عنصر أساسي من عناصر إدارة المنزل ونظرا لأهميته المُلحة في كل مراحل العملية الإدارية فهو جزء لا يتجزأ من كل مرحله من مراحل العملية الإدارية يمكن تعريف **مفهوم التنظيم**:–

بأنه عمليه تحديد وتنسيق وتوحيد للجهود البشرية وتوزيع السلطات والمسئوليات والعلاقات بين الموارد البشرية وغير البشرية المختلفة. أي بما لدى الأفراد من طاقات وميول وقدرات ومهارات – والموارد المادية – أي المال والوقت والأدوات والخدمات – بقصد تنفيذ وتحقيق أهداف معينة بأقل تكلفه ممكنة من الموارد المتاحة.

قد يستخدم مصطلح التنظيم للدلالة على عمليه إعادة ترتيب العلاقات بين أفراد الأسرة مثل إعادة تنسيق وترتيب العلاقات بين الآباء والأبناء ، وبين الإنسان والأدوات والخامات التي يستخدمها ،" فالتنظيم" ليس هدف في حد ذاته ولكنه وسيله لتنسيق الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرجوة ، فبدون التنسيق يفقد أفراد الأسرة رؤية أدوارهم في نسيج الأسرة وقد يسعون إلى تحقيق أهدافهم الضيقة أو المحددة وغالباً ما يكون ذلك على حساب الأهداف العامة للأسرة.

وبهذا يكون التنسيق في المجالات الآتية :–

أ– التنسيق بين الفرد وبين الخامات والأدوات التي يستخدمها، في تنفيذ العمل، وأول مظاهر هذا النوع من التنسيق بالنسبة لربه

الأسرة هو أن تكون ملمة تماماً بكيفية استخدام الخامات والأدوات التي تستعين بها في أعمالها المنزلية. وهذا الإلمام بالخامات والأدوات يفرض على القائم بالعمل إجراء عمليه الاختيار بين مختلف الخامات والأدوات ومعرفة أكثرها ملائمة لعمليه التنفيذ.

ب- التنسيق بين أعمال الأفراد المشتركين في عمليه تنفيذية واحدة بحيث لا تتعارض جهودهم أو يُعطل بعضهم البعض، وذلك من خلال تقسيم العمل، وترتيب تتابع القيام بأجزائه من حيث الزمن. فربه البيت تقسم أعمالها المنزلية اليومية المعتادة بينها وبين أفراد الأسرة. فتتولى هي مثلاً عمليه الطهي وتكلف بعض أفراد الأسرة بتنظيف البيت والبعض الآخر بالإشراف على غسيل الملابس. وبهذا تتضح عملية تقسيم العمل بين الأفراد من حيث أجزاء وخطوات العمل نفسه.

ج- التنسيق في حركات القائم بعمليه التنفيذ، حيث تقوم ربه البيت بحركات كثيرة غير ضرورية تستنفذ من خلالها الكثير من الوقت والجهد. في حين لو أنها نسقت فيما بين تلك الخطوات لحصدت الكثير من وراء ذلك.

فعدد الخطوات التي تقطعها ربه المنزل العادية داخل حدود مسكنها الصغير وهى تقوم بانجاز أعمالها اليومية تقطع في حياتها مسافة تكفى الدوران حول الكره الأرضية عده مرات ،وذلك مما

دعي إلى تبسيط العمل وتحسين الطرق التي تؤدى بها ربه البيت الأعمال المنزلية المختلفة.

هناك بعض المصطلحات التي يفضل أن يلم بها القارئ منذ البداية فتقسيم العمل **division of work** وهو يعبر عن تحليل الأعمال المنزلية بحيث يؤدى كل فرد فيها مجموعة محدده من الأنشطة وليس العمل كله.

كما يعبر مصطلح تكوين **الإدارات المنزلية** **department alienation of house** عن عمليه تجميع الأنشطة والأعمال والمواقف الحياتية المنزلية بحيث أن الأنشطة المتشابهة أو المترابطة بطريقة منطقية يمكن أن تؤدى معاً .

بينما يعبر **التنسيق Coordination** عن تكامل أهداف ومهام كل فرد من أفراد الأسرة لتحقيق الأهداف الكلية للأسرة بكفاءة وفعالية.

عناصر التنظيم:

١- وجود هدف أو مجموعة من الأهداف الواضحة والمتفق عليها والمطلوب إنجازها.

٢- وجود مجموعة من الأفراد يقومون بأداء أعمال متخصصة وتقوم بينهم علاقات تنظيميه وإنسانية من خلال أدائهم لهذه الأعمال.

٣- تعاون الأفراد وتنسيق نشاطهم بشكل يحقق الهدف العام للأسرة.

٤- وضوح مستوى العمل المطلوب وترتيب تسلسل الأعمال أو الأنشطة والتنسيق بينها بمنطقية.

لذا ولكي يتم التنظيم بنجاح يجب معرفة الهدف من التنظيم ومعرفة الأجزاء الرئيسية المراد تنظيمها، وطبيعة العلاقة بين هذه الأجزاء وكيف يمكن ربط وإدماج هذه الأجزاء مع بعضها البعض.

فضلا عن ذلك فالتنظيم يعتمد على قرار سبق اتخاذه وخطط سبق وضعها ودراستها. وتتضمن عملية التنظيم كذلك تحقيق التوازن بين حاجه الأسرة إلى كل من **الاستقرار Stability والتغيير Change** ويعتبر هذا مطلبان رئيسيان لكي تتحرك الأسرة بتماسك نحو أهدافها ، ومن ناحية أخرى فإن تعديل الخطة لتحقيق الهدف يمكن أن يكون وسيله للتكيف مع التغيير الحادث نتيجة لتغير الظروف المحيطة بالأسرة.

فمن الخطأ أن تترك الأسرة تعديل خططها للصدفة. فالفرق بين ربه بيت تحسن إدارة شئون أسرتها وبين أخرى لا تستطيع القيام بما عليها من مسئوليات إنما يتركز في مقدرة الأولى على تنظيم واستغلال خطط سبق تنفيذها بنجاح .

على ذلك تستطيع ربه البيت المنظمة استغلال وقتها في أنشطه أخرى إلى جانب التفكير في ماذا سنفعل في هذا الموقف أو كيف سوف تتصرف في المشكلة.

مما ســبق يتضح لنا أن عملية التنظيم لكي تتم بوجه صحيــح لابــد وأن يقوم على **المبادئ التالي ذكرها:-**

أ- مبدأ التدرج الهرمي:

نقصد به نظام العلاقات بين أفراد الأسرة من حيــث تقــسيم العمــل وتحديد المسئوليات والأدوار والواجبات الوظيفية. بحيث يتــضمن قمــة الهرم المسئولية الإدارية الرئيسية التي تقع على عاتق الوالدين ثم تتدرج المسئوليات طبقاً لقدرات ومهارات بقيــه أفــراد الأســرة حيــث تقــل مسئولياتهم القيادية والإدارية.

ب- المبدأ الوظيفي:

هذا يتعلق بالتخصص الأدائي والوظيفي للأعمال الحياتيــة بالأســرة ويؤكــد مونى إن الفرق بين قيادات الأسرة (الوالدين) الذين لهــم نفس المستوى الادارى بالأســرة ، بينما يعود إلى الاختلاف في طبيعة مهام كل منهم وفقا للاختلاف في قدراتهم البــشرية مــن طاقــات وقــدرات ومهــارات تؤهلهم لأداء وظيفي معين في منظومة المهام المنزلية.

ج . مبدأ التنسيق:

يُعد من أهم المبادئ الأساسية في علم الإدارة المنزلية حيــث يتطلــب الأمر الترتيب المنظم لجهود وقدرات أفراد الأسرة مــن أجــل تحقيــق الهدف العام لكافة أفراد الأسرة.

د- مبدأ المشورة – التنفيذ:

فهناك فرق جذري بين الاستشارة والتنفيذ، إذ يمتلك الوالـدين إبـداء المشورة والرأي والنصح والتوجيه في أمور مختلفة لكل أفراد الأسـرة. كما أنهم يمتلكوا حق التقرير وإصدار الأوامر ذلك لأنهم أيضاً المسئولين عن صحة تنفيذ الخطط والأهداف لكافة الأنشطة الـضرورية الخاصـة بالأسرة وكذلك أيضاً هم المعنيين برقابه الأفراد والإشراف عليهم فـي التنفيذ وبإمكانهم معاقبتهم إذا فشلوا في ذلك. مثال استذكار الدروس.

ـ مكونات التنظيم:

يمكن حصرها في الأتي :-

أ- العمل.

ب- الأفراد.

ج ـ بيئة العمل.

فمكونات التنظيم عبارة عن الأنشطة أو الأعمال والأفراد المعنيـين بأداء تلك الأنشطة والمكان المخصص لأداء الأعمال والعلاقة بينهم.

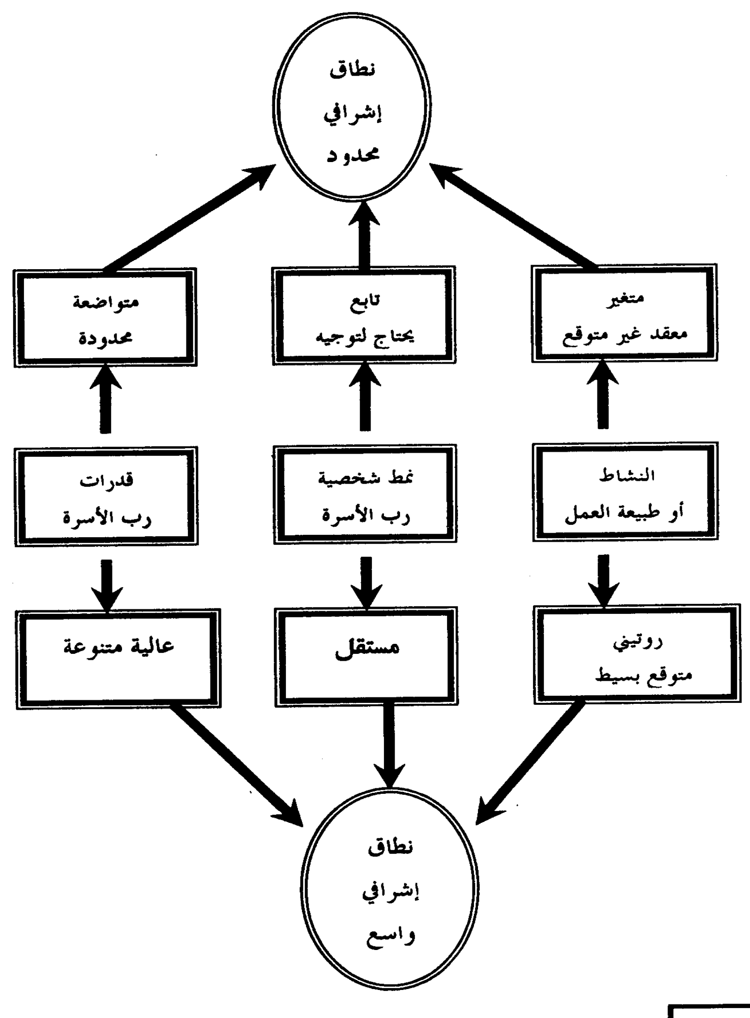
بمعنى التعرف على طبيعة ونوع العمل سواء روتيني وبسيط ومتوقع أو متغير ومعقد وغير متوقع أو ذهني أو عضلي يحتاج جهـد وطاقـه بسيطة أو متوسطة أو شاقة.

كذلك تحديد المتطلبات الواجب توافرها في الأفراد من أجل أداء تلك الأعمال بفعالية، وتخصيص المدة الزمنية اللازمة للأداء. ومـا مـدى إمكانية تقسيم هذا العمل إلى خطوات يساهم في أدائها أكثر مـن فـرد

للتخفيف من العبء الملقى على جميع الأفراد. من خلال التعرف علـــى طبيعة هذا العمل يمكن تحديد خصـــائص ومواصفات ونمط شخـصيه الأفراد المناسبين لأداء العمل ومراعاة مهاراتهم وخبراتهم وقدراتهم التي يتمتعون بها بما يؤهلهـــم لأداء العمل بكفاءة.

أما بالنسبة لمكان العمل فهو موقع العمل بما يشتمل عليه من مـــوارد وآلات وأدوات وما تتضمنه أيضاً من ظـــروف بيئيـــة متاحـــة للعمـــل كالإضاءة، التهوية ، الفراغـــات والمـــساحات ، الارتفاعـــات... الـــخ. فالعلاقة بين العمل والأفراد وأماكن العمل تعتبر جزء هاماً وضـــرورياً في عمليه التنظيـــم.

خريطة العلاقات المتداخلة في عمليه التنظيم



توضح الخريطة السابقة **المظاهر الهامة لمكونات التنظيم** " كطبيعة العمل ونمط الشخصية الذي ينتمي إليه الأفراد وقدراتهم وإمكانياتهم، والمسئولية الرئيسية للأفراد ونطاق الإشراف والتوجيه اللازمان أثناء أداء الأعمال والمهام المنزلية المتنوعة ".

فنطاق الإدارة (القيادة الإدارية بالأسرة) تستطيع أن تؤثر على الأداء الكفء لأفراد الأسرة ، فكلما كان نطاق إشراف الإدارة (الوالد) يتمتع بقدرات ومهارات وإمكانيات عالية ومتنوعة كان الإشراف من قبله للآخرين واسع بدرجه كبيرة ، حيث يسود ويُعم إشرافه على كافة أفراد الأسرة وكذلك على جميع المواقف التي تطرأ ، ومن مظاهر ذلك سرعة اتخاذ القرارات وفقاً لتغيرات المواقف والظروف المحيطة بالأسرة . حيث يكون لديه من القدرات ألابتكاريه ما يؤهله لتبسيط طرق أداء الأعمال الآمر الذي يجعل أي نشاط أو عمل يقوم به يأخذ صفة الروتينية ، كما يتمكن من توقع الاحتمالات التي تطرأ بالمستقبل.

يختلف ذلك **الأمر** بالنسبة لتواضع ومحدودية قدرات وإمكانيات نطاق الإدارة (القوى المسيطرة) والمتمثلة في رب الأسرة وما ينتج عن ذلك من إشراف محدود من قبّله لأفراد الأسرة ومن ثم إتاحة الفرصة لظهور مستويات إشرافية متعددة بين أفراد الأسرة تعكس قرارات غير مدروسة قد تُعرض الأسرة غالبا للدخول في أزمات اقتصادية واجتماعية.

بينما **من عيوب** نطاق الإشراف الواسع هو إسناد عملية صنع

القرار واتخاذه لنطاق الإدارة (الآباء) فقط وما ينعكس عليه من إحباط لأفراد الأسرة حينما يتعرض رب الأسرة للإرهاق أو الإنهاك. الأمر الذي يؤثر على مستوى الاستقرار والاستمرارية في الهيكل التنظيمي للأسرة. لذا لابد أن يسمح الآباء للأبناء بالمشاركة في اتخاذ القرار وحرية الحوار والمناقشة كي يؤهلهم ويدربهم لمواجهه المستقبل والاعتماد على الذات في اتخاذ القرارات الصحيحة ورسم الخطط المستقبلية وتنسيق وتنظيم الأنشطة اللازمة لبلوغ الأهداف المرجوة.

أهميه التنظيم في إدارة المنزل:

١- يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة طبقاً للفترة الزمنية المحددة لذلك.

٢- يسهل التنظيم مراحل التنفيذ حيث يتيح الفرصة لإجراء أي تعديلات لازمة نظراً لوضوح أجزاء التنظيم والعلاقات المتداخلة بين الأجزاء المختلفة.

٣- إتباع رب الأسرة نظام معين في إدارة شئون المنزل يسهل من عمليه اتخاذ القرارات في كل مرحله من مراحل العملية الإدارية ويقلل من الوقت والجهد اللازمان لأداء الأعمال.

٤- يعمل التنظيم على التنسيق بين أهداف الأسرة القريبة والبعيدة مما يساعد على مواجهه متطلبات الأسرة أول بأول.

خطوات التنظيم:

١- تقسيم العمل المنزلي إلى خطوات إجرائية محددة مثـال ذلـك نشاط الغسيل حيث يشتمل على تصنيف الملابس الفـاتح منهـا والألوان، تجهيز آله الغسيل، والمـسحوق ووضـع الملابـس والمسحوق ثم التشغيل، وتحضير الأواني والأوعية للشطف ثـم أخيرا خطوة العصر والنشر.

٢- تحديد المتطلبات الأساسية لكل نـشاط مـن حيـث القـدرات والمهارات والخبرات للقائـم بالعمل، تجهيـز الأدوات وتهيئـة الظروف المناسبة للعمل في ضوء الأهداف المحددة.

٣- إسناد أداء المهام إلى الأفراد المـؤهلين والمتمتعـين بقـدرات تُعينهم على تفعيل أداءيها بكفاءة.

٤- التنسيق والربط بين جميع الأنـشطة المختلفـة وبـين كافـة الأفراد ومجهوداتهم.

مستويات التنظيم:

١- مستوى قائم على تبسيط خطوات العمل، مما يؤهل ذلك إلى قيام فرد واحد بإنجاز نشاط معين في أقل وقت وبأقل جهد ممكن.

٢- مستوى من التنظيم يتطلب التنسيق والربط بين مجموعة أنشطه بحيث يستطيع شخص واحد القيام بأدائها بأعلى كفـاءة ممكنـة وبأقل مجهود من خلال الأخذ بأسـلوب تبـسيط طـرق الأداء والاقتصاد في الحركات غير الضرورية أثناء إنجاز الأعمال.

٣- مستوى يتطلب من القائم بالنطـــاق الإداري بالأســـرة تنـــسيق مجهود القائمين بالعمل سواء منهم من كان مسئولاً عـــن نـــوع واحد من النشاط أو من تعددت مسئولياته وكذلك تقـــسيم العمـــل لأجزاء يسهل أدائها من قبل جميع الأفراد بالأسرة.

<u> نمـوذج تطبيقـي يتنـاول كيفيـة توزيـع الأعمـال المنزليـة وفقـاً لظروف المرأة العاملة :-</u>**

لكي يتم التنظيم بنجاح يجب التعرف على الهدف من عملية التنظـيم ومعرفة العناصر الرئيسية المراد تنظيمها ، فالتنظيم يعتمد على قـــرار سبق اتخاذه وخطط سبق وضعها ودراستها. فالتنظيم عنصر أساسي من عناصر إدارة المنزل وجزء من كل مرحلـــة مـــن المراحـــل العمليـــة الإدارية.ويمكن توضيح ذلك من خلال هذا المثال التطبيقي.

ربة المنزل العاملة يمكنها وضع خطة لتوزيع الأعمال المنزلية يومياً وأسبوعيا وشهر ياً وموسمياً **على النحو التالي :**

تقسيم الأعمال المنزلية إلى أجزاء منها ما يتم يومياً ومنها مـــا يـــتم أسبوعيا وأخرى تتم شهرياً أو موسمياً بمعنى أن تجعل ربة البيت تهوية المنزل، وإعادة ترتيب الأسرة وحجـــرات المـــسكن، كـــنس الغـــرف ، وتنظيف الأواني، وترتيب المطبخ من الأعمال **اليومية** . أمـــا بالنـــسبة لتنظيم عمليات إعداد الطعام وطهوه فيكون حسب ظروفها الخاصة مـــا بين يومين أو ثلاثة .

أما الأعمال والمسئوليات التي تتم **أسبوعياً** مثل غسيل الملابس والمفروشات ، تنظيف الثلاجة ، تهوية الفراش واستبدال الأغطية والمفارش بأخرى . أما الأعمال الشهرية تنحصر في إعادة ترتيب وتنظيم الصوان (دواليب) الملابس ، وتلميع ما يلزم من أثاث المنزل بالورنيش أو كريم الأثاث ، والعناية بتنظيف النوافذ والأبواب وتلميعها .

أما الأعمال **الموسمية** فهي مثل إخراج ملابس الشتاء أو الصيف وتهويتها ،حفظ وتخزين ملابس الشتاء أو الصيف نظيفة ووضع مادة حافظة مع الملابس، إعداد وحفظ وتخزين الفاكهة والخضراوات كلاً في موسمه الخاص ، وأحيانا قد يلزم الأمر تغيير أماكن توزيع قطع الأثاث في أركان الحجرات تبعاً لتغير الطقس.

ويمكن لربة الأسرة أن تقوم بالتحديد المبدئي للمتطلبات الأساسية لكل الأنشطة السابقة من حيث القدرات والمهارات اللازم توافرها للقائم بالعمل ، وتوزيع المسئوليات على الفرد الذي يمكنه الأداء المهاري لكل مسئولية بكفاءة . ومن بين تلك المهارات مدى إمكانية إضافة بعض اللمسات الجمالية أثناء أعاده ترتيب المنزل وتنسيقه ، وإمكانية تجهيز الأدوات والظروف البيئية المناسبة للعمل في ضوء الهدف . ومدى إمكانية الأخذ بإجراءات التنفيذ من حيث إسناد المهمة إلى الأفراد القادرين على أدائها ، ومعايير إجراءات التنسيق والربط بين الأنشطة المختلفة وبين مجهود الأفراد.

ثالثا ـ التنفيـذ Operating

هو الانتقال لتحقيق الهدف، فهو المرحلة التي يتحول فيها القـرارات إلى أعمال من خلال التطبيق العملـي ووضع الهدف في الفعل. ويشتمل التنفيذ على **ثلاث خطوات أساسيه** هامة ينبغي الأخذ بها هـي:-

أ- الدافعية والحفز.

ب- الرقابة.

ج ـ الإشراف (التوجيه والإرشاد).

أ- الدافعية والحفز Motivate:

الدافعية واحد من الموضوعات الحيوية لما له من تأثير بـالغ علـى تحديد نشاط الكائن الحي كماً وكيفاً. حيث أن الحياة في طبيعتها ما هـي إلا نشاطات مختلفة وان ما يكتسبه الإنسان فيما يخـص دوافعـه هـو درجـة من النضج تؤهله للخوض في اتجاه معين يأخذه للوصول إلـى غايته. وعلى ذلك فإن توفر الدافع المنطقي لبدء تنفيذ العمل يّعـد مـن الأهمية بمكان ، فهو المسئول عن تحقيق الهدف . وغالباً ما نجد أفرادا يحملون في أذهانهـم أهداف وخطط متنوعة لبلوغ هدف محدد، بينمـا حين يصل إلى مرحلة التنفيذ نلاحظ أنه لا يوجـد مـن تلـك الخطـط والأفكار إلا القليل، وذلك نتيجة للافتقـار إلى عنصر الدافعية والحفـز. ومن ثم يلجأ إلي تأجيل البدء في تنفيذ النشاط أو العمل عدة مرات حتى ينتهي به الأمر بالتنازل عن بعض أهداف الخطة أو خفض مستوى مـا يسعى إليه من أهداف.

فضلاً عن ذلك فقد تنشأ الدافعية في داخل الفرد نفسه نتيجة لإحساسه العالي بالمسئولية تجاه نفسه والآخرين ، وقد يتطلب الأمر أحيانا تدخل الآخرين لرفع درجة الحفز والهمة . كحث الأم لأبنائها على ضـــرورة استذكار دروسهم دوماً، أو دفع الزوجة للزوج لزيادة مـــوارد الأســـرة لمواجهه متطلبات الحياة.

بناءا على ذلك فالأسرة لها تأثير كبير في تكـــوين حاجـــات الإنجـــاز والحفز لدا الأطفال وحسهم على النجاح والاستقلال ومكافئاتهم باستمرار على قيامهم بالمهام الصعبة بأنفسهم والمثابرة علي أدائها، وأحيانا يميـــل الآباء والأمهات ذوي الحاجة المُلحة للإنجاز إلى الاشتراك مع أولادهـــم في الأعمال التي يؤكدونها. ولذلك يفضلون غرسها فـــي الأبنـــاء منـــذ مرحلة الطفولة المبكرة وتشجيعهم على أن يكون لـــديهم اكتفـــاء ذاتـــي وتفكير مستقر.

كذلك نلاحظ أيضا أن الزوجة تتصرف بطريقة معينـــه فـــي بعـــض المواقف ثم تغير سلوكها في أوقات أخرى حيث يكون رد فعلها قوى أحيانا وضعيف في أحيان أخرى فنجدها تهتم بتنظيف البيت وتنسيقه في بعض الأحيان وأحيان أخرى تهتم بمظهرها ، بينما تمهل جوانب أخرى لتنفيذها في وقت لاحق دون الاهتمام بالأولويات.

يمكن توضيح مفهوم دافعية الإنجاز :

بأنها القوة التي تدفـــع الزوجة إلى إنجاز جميع مســـئولياتها المنزلية والوصول إلى أهدافها متخطية جميع الصعوبات التي تواجهها لتحقيـــق التفوق ، وتتضمن الدافعية على عدة أبعاد منها الإتقان أو الدقة ، تحمل

المسئولية ، المثابرة ، ألابتكاريه ، الخبرة . بمعنى رغبة الزوجة في مراعاة الدقة والنظام في جميع أعمالها المنزلية حتى تؤديها بأفضل صورة، ومدى تحملها لمسئولية ما تتخذه من قرارات،وتتحكم في نتائج أعمالها للوصول إلى الأهداف، ومدى صدق الزوجة مع نفسها ومع زوجها وأولادها وعدم ترددها لاتخاذ القرارات في المواقف المختلفة وقدرتها على الاعتراف بخطئها والسؤال عما لا تعرفه والبحث عن المعلومات والمعارف بشتى الطرق الممكنة.

كذلك حرص الزوجة على أداء العمل بإصرار رغم الصعوبات المحيطة بها ومحاولة اجتيازها للوصول إلى الهدف وتحقيقه. مع قدرتها على الاستفادة من الوقت المتاح لها عن طريق تنظيم وتوزيع المسؤوليات المنزلية في الوقت المحدد لها ، مستغلة في كل ما سبق خبرتها في الحياة، بمعنى محصلة الممارسات العملية التي تعلمتها كتجارب سابقة في أدائها لأعمالها المنزلية المختلفة.

تواجه ربة الأسرة في ظل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المعاصرة العديد من المشكلات والصعوبات التي تؤثر على درجة دافعية الإنجاز للمسئوليات والأعباء المتعددة داخل المنزل حيث تستنفذ الأعمال المنزلية النمطية المتكررة نسبة كبيرة من وقت ربة البيت من مجموع ساعات العمل التي تقضيها ربات البيوت في الأعمال المنزلية وقد تصل ما بين ١٢ ــ ١٤ ساعة يومياً وأن كانت تقل في الحضر عنها في الريف نظرا لاقتناء الحضريات للأدوات والأجهزة

التي تعينهن على الإنجاز بدافعيه وتحثهن على تحمل المسئولية والمثابرة والابتكار لأداء الأعمال بكفاءة عالية .

فالأعمال المنزلية التي تتصف بالنمطية والتكرار تؤدي بربة الأسرة إلى نقص في الدافعية لإنجاز تلك الأعمال ويتطلب منها وقت أطول ومجهود اكبر الأمر الذي يؤدي بها للشعور بالتعب ، في حين أن امتلاك ربة الأسرة للأجهزة وحسن أدارتها لهذا المورد يؤدي إلى ارتفاع معدل دافعيه المرأة لإنجاز تلك الأعمال النمطية بسهولة ويسر بأقل وقت وجهد محققه بذلك الأهداف المنشودة لشئون أسرتها .

وتأكيدا على ما سبق فقد أجرت المؤلفة دراسة في عام (٢٠٠٥) بعنوان "علاقة إدارة مورد الأدوات والأجهزة المنزلية بالدافعية للإنجاز لدي ربات الأسر العاملات وغير العاملات بمحافظة المنوفية" بهدف تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في مستوى إدارتهن (تحديد الأهداف ، التخطيط ، التنظيم ، التنفيذ ، التقييم) لمورد الأجهزة المنزلية ، ودراسة الفروق بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في مستوى أبعاد الدافعية (الدقة ، تحمل المسئولية ، المثابرة ، الابتكار ، الخبرة) لإنجاز الأعمال المنزلية من خلال استخدام الأجهزة المنزلية المختلفة، وقد تم اختيار العينة بطريقة غرضيه،اختيرت العينة بحيث يكون قد مضى على الزواج مدة لا تقل عن خمس سنوات ولديها طفل أو أكثر، ومن مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة . ومن أهم نتائج الدراسة أن ربات الأسر غير العاملات مستوى إدارتهن لمورد الأجهزة المنزلية

منخفض ، بالمقارنة بالغالبية العظمى من ربات اسر العاملات حيث اتضح أن إدارتهن لهذا المورد جيدة ،كما تبين أن هناك فروق شديدة بين ربات اسر العاملات وغير العاملات في مستوى كافة أبعاد الدافعية لإنجاز الأعمال والمسئوليات المنزلية لصالح العاملات.

هناك بعض السلبيات التي تؤثر على دافعية الإنجاز لدى الزوجة داخل محيط أسرتها في وقتنا المعاصر منها :

١- خروج المرأة إلى العمل: هذا الأمر يؤدى إلى عدم قيامها بوظائفها التربوية والنفسية ودورها كأم .كما أن المرأة العاملة تتعرض لكثير من الضغوط الخارجية الأمر الذي ينعكس سلبيا على صحة الأم النفسية وبالتالي على علاقتها بالزوج والأبناء، كذلك انشغالها بتحقيق ذاتها قلل من دورها الأسرى الفعال والافتقار إلى جو الحوار والدفء العاطفي داخل الأسرة وبين أفرادها.

٢- غياب دور الأب وانشغاله في العمل طوال اليوم: فان انشغال الأب بالعمل لتحسين مستوى معيشة الأسرة انعكس ذلك بشكل سلبي على دوره الأبوي في تربية وتوجيه ورقابة الأبناء.

٣- ارتفاع مستوى الطموح الأسرى : مما أدى إلى ضعف الجوانب الروحية وسيادة الجوانب المادية على الأسرة حتى يستطيع الآباء تحقيق هذه الطموحات على حساب رعاية أفراد الأسرة كما أن عجز عائل الأسرة عن تحقيق هذه الطموحات أدى إلى كثير من عوامل الإحباط .

٤- اتجاه أفراد الأسرة نحو الفردية : وبالتالي يحقق مصالحه على حساب الآخرين مما أدى إلى اشتداد الصراع بين أعضاءها واتساع الفجوة بين الأبناء والإباء.

٥ ـ تغيرات في ادوار الأسرة: فغياب الوالدين عن الأسرة لفترات طويلة نظرا لانشغالهم بالعمل تولد لدى الأبناء إحساس بأهمية الانتماء إلى الآخرين أكثر من اهتمامهم بالرغبة في الإنجاز والتفوق.

٦ ـ عدم وجود التعزيز: (مكافآت خارجية – كلمة تشجيع) مما لها اثر كبير في مستوى الأداء وتحقيق الأهداف.

٧- تشتيت المجهود: وهي تحميل أحد الأفراد بالأسرة مالا يطيق كنتيجة حتمية لغياب بقية الأدوار، يؤدى إلى قلة الدافعية لأداء المهمة.

هناك عوامل لها دور هام في إنماء دافعية الإنجاز منها:

١- ترتيب الفرد داخل الأسرة: فالطفل الأكبر في الأسرة يكون ذو دافعية للإنجاز أعلى من باقي إخوته حيث يقوم الوالدين دائما بتوجيه إلى ذلك.

٢- المناخ الأسرى: إن أفراد الأسرة الذين يعيشون في مناخ أسرى سوى يكونوا أكثر دافعية بالمقارنة بغيرهم.

٣- القوة الجسمية والعضلية للأفراد: فقد أوضحت إحدى الدراسات أن الأفراد ذو الدافعية العالية للإنجاز يكونوا أكثر نشاطا وذلك نتيجة للنمو الطبيعي لأجسامهم و قوة عضلاتهم.

٤- علاقة الطفل بالوالدين: فكلما كانت العلاقة بينهم قوية كلما زاد مستوى دافعية الإنجاز للأطفال.

٥- القيم الدينية: فارتباط الأفراد بالله و تعميق مبدأ الثواب والعقاب من الله يؤدى إلى إنماء دافعيتهم.

٦- كما أن الجنس والبيئة وأساليب التنشئة الاجتماعية: للطفل منذ الصغر تلعب دورا بارزا في إنماء دافعيتهم.

٧- تشجيع الأفراد على ما يقومون به من أعمال: (مكافآت مادية - عينية - أو كلمات الشكر والثناء) تؤثر في دافعيتهم للإنجاز.

٨- ممارسة بعض الأنشطة الرياضية: أو قيامهم ببعض الأعمال التي يحبونها لها اثر كبير في تجديد حياتهم و إنماء دافعيتهم.

٩ ـ مشاركة الزوج والأبناء: في المسئوليات المنزلية تزيد من كفاءة الزوجة ودافعيها على الانجاز لعديد من المسئوليات .

ب- الرقابة (أثناء التنفيذ) Controlling:

لكي تتم إجراءات تنفيذ الخطة في المجرى الطبيعي المرغوب فيه لابد من وجود رقابه أثناء التنفيذ للتأكد من أن التطبيق يتمشى مع الخطة المرسومة ، فوجود الرقابة يؤدى إلى جعل الأفراد يؤدون مهامهم طبقاً للمعايير الصحيحة السابق تحديدها وفى الوقت المناسب حسبما جاء بالخطة. كما سيجعل من السهل اكتشاف أي خطأ أو انحراف ومن ثم معرفة أسبابه ومن المسئول عن وقوعه وعلى ذلك فمحاولة تصحيح هذا الخطأ يتحقق الهدف المنشود.

يمكن توضيح مفهوم الرقابة " بأنه نوع من التقييم المصاحب للعمل ومجهود منظم لتحديد معايير الأداء للأهداف المخططة ومقارنة الأداء

الفعلي بتلك المعايير المحددة سلفاً وتحديد ما إذا كان هنـــاك انحرافـــات وقياس دلالتها بغية تحقيق الهدف المنشود.

تأكيدا على المعنى فهو عبارة عن عمليه مقارنه بين ما تـــم تنفيـــذه (الأداء الفعلي) وما يجب أن يتم (الأداء المخطط) له، كـــذلك فالرقابـــة عمليه ديناميكية وتكيفيـــه **dynamic and adaptive** فطالمـــا أن الأهداف تتغير باستمرار فإن نظام الرقابة يجب أن يُعدل ويتكيف معهـــا لإمكانية التأكد من تحقيقها.

تختلف طريقة الرقابة باختلاف المورد، فمراقبه الوقت يكون بحساب القدرة على الأداء بالساعات والدقائق، ومراقبة المورد المالي يتم بحصر النقود المنفقة ، مراقبة الطاقة البشرية والجهد بملاحظة مـــدى الـــشعور بالتعب أو الملل وتقييم الحالة الصحية والمزاجية للقـــائم بالعمـــل، أمـــا مراقبه جودة تشغيل مورد الأجهزة والأدوات فتتم بالتعرف على مـــدى استهلكها للطاقة والاحتياج لتغيير قطع غيار . وتنبع الحاجة إلى الرقابة **من سببين أساسين هما :**

١- أن الأهداف الفردية لكل فرد من أفراد الأسرة والأهـــداف العامـــة للأسرة غالباً ما يختلفان عن بعضهما – وبالتالـــي تقوم الرقابة للتأكـــد من تحقيق الأهداف العامة للأسرة، وبـــدون ذلـــك يـــصبح النـــشـــاط والمجهود عشوائيين غير منسقين.

٢- أن هناك " فجوة زمنية **Time gap** " تفصل بين صياغة الأهداف وإنجازها. وخلال هذه الفترة قد تحدث أو تستجد عوامل لم يكـــن فـــي الإمكان التنبؤ بها قد تسبب اختلافـــا **بين الأداء المطلوب desired**

والأداء الفعلي actual مثال لذلك قد يكون هدف الأسـرة موازنـة الوقت لأداء بعض المهام الأسرية الضرورية في فترة زمنية محددة في حين أن هدف أحد الأبناء هو قضاء تلك الفترة الزمنية في أحد الألعـاب الترفيهية هذان الهدفان ليسوا متماثلين ولكن يمكن تحقيـق التـواؤم أو التوافق بينهما. ودور الرقابة هنا الالتزام بالمحافظة على الوقت المحـدد لأداء النشاط المنزلي وتأجيل النشاط الترفيهي لفترة زمنية أخرى متاحة. كما تقوم الرقابة أيضاً بأن تطلب منه العمل بمعدل أسرع وأدق مع أفراد الأسرة لتوفير وقت كافي للترفيه.

ـ الخطوات الأساسية لعملية الرقابة :

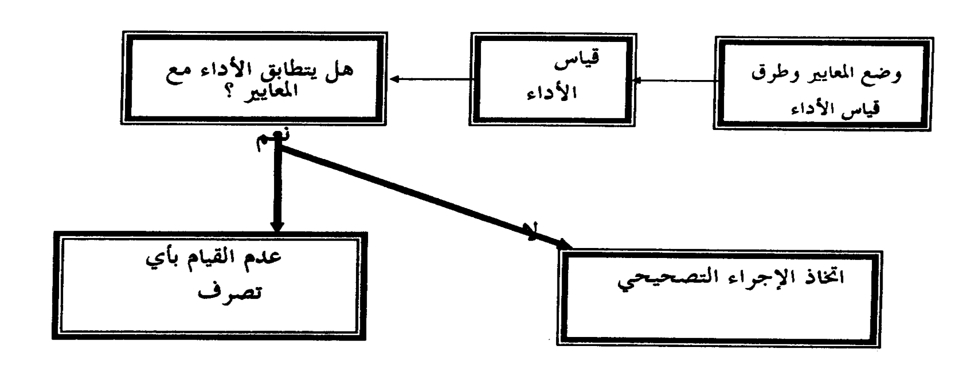
تـشتمل عمليـة الرقابـة علـى ثـلاث خطـوات أساسيه وضـرورية يوضحها الشكل التالي:

١-وضـع معـايير أو معـدلات تمثـل الأداء المرغـوب فيـه والنتائج المطلوبة.

٢- تقييم (قياس الأداء) ومراجعه الأعمال التي تمت والنتائج التي أمكن التوصل إليها.

٣ ـ تصحيح الأخطاء والانحرافات بين مـا تـم فعـلاً ومـا كـان يجب أن يتم.

رسم تخطيطي يوضح خطوات عملية الرقابة



أنـواع الرقابـة:

أ- واقيه أو مانعه Preventive :

ب- تصحيحيه Corrective:

فإذا قام نظام الرقابة الأسرية بتوقع الانحرافات فانه يمكن أن يكـون ذلك واقياً أو مانعاً للفشل ، مثال ذلك الطالب الذي يدرك خلال أجـازت نصف السنة أنه يحتاج للمذاكرة ساعات إضافية حتى يتجنب الفشل آخر العام فيقوم بوضع جدول لنفسه ليبين الساعات الإضافية والموضـوعات الواجب التركيز عليها حتى نهاية العام ومن ناحية أخرى تتعلق الرقابـة

التصحيحية بمعالجه الانحرافات عن الأداء المطلوب بعد وقوعها فعـــلاً ويتمثل ذلك بما تقوم به إدارة الجامعة بإلزام الطالب بأداء الامتحان مره أخرى في المادة أو المواد التي لم يصل فيها إلى المـــستوى المقبـــول.

ويمكن القول أن الإجراء التصحيحي يتخذ أحد أو بعض الخطوات الآتية:-

١- تعديل ظروف العمل المحيطة.

٢- مراجـــعه النظـــم المستخدمة (الوســائل والأدوات والخـــامات) في تحقيـــق الهـــدف.

٣- تعديل الخطط إذا لزم الأمر.

٤- تحسين وسائل حفز الأفراد.

تتضح أهمية الرقابة بالنسبة للأعمال المنزلية من حيث أنها الوسيلة المثلى لما يلي:-

أ- التحقق من التوافق بين الخطة والتنفيذ.

ب- ربط التوجيه باختيار أنسب الطرق لتنفيذ الخطة من أجـــل توفير أكبر قدر من إمكانيات النجاح.

ج- حل المشاكل والمعوقات أول بأول.

د- مراعاة تبســـيط الأعمال أثناء التنفيذ والاستغناء عن الأعمال غير الضرورية.

ـ يمكن تحديد أساليب الرقابة بواسطة :-

١-الحوار المستمر والتواصل الدائم بين الأفراد القائمين بتنفيذ أداء الأعمال المنزلية .

٢- عقد اجتماعات ومناقشات بصفة دورية خلال مرحلة التنفيذ بين أفراد الأسرة لضمان النجاح.

ـ الاعتبارات الهامة المطلوب توافرها للرقابة :-

١- الالتزام بتنفيذ الخطة حتى لا ينحاز عنها القائم بالتنفيذ فلابد أن يتذكر دائماً انه يتبع خطه ترمى إلى هدف فيراجع خطواته من آن لآخر ليتأكد من التزامه بالخطة الموضوعة.

٢- رقابة الخطة أثناء التنفيذ للتأكد من أنها قد نجحت عند تحويلها من حيز التفكير الذهني إلى حيز التطبيق العملي فغالباً ما تظهر عيوب الخطة عند تنفيذها. وهذا يتطلب من المنفذ المرونة في التفكير والقدرة على التلاؤم مع الوضع الجديد الذي ينتج عن تنفيذ جزء من الخطة وإجراء بعض التعديلات لتخلصها مما ظهر عليها من عيوب.

٣- الرقابة على مدى الالتزام بالوقت المحدد لتنفيذ الخطة ، وذلك حتى يتحقق الهدف المطلوب في موعده المحدد.

٤- الرقابة على كيفية استخدام الموارد والإمكانيات والآلات المستخدمة في عملية التنفيذ لضمان حسن أستخدمها وتكون الرقابة في صورتين:-

<u>الأولى:</u> رقابه ذاتية:

هي أن يقوم كل فرد من أفراد الأسرة بمراقبه نفسه بنفسه للتأكـــد مـــن التزامه بفلسفة الأسرة وأهدافها وأنه عند قيامه بتنفيذ إحدى مسئولياتها قد ألتزم بالخطة الموضوعة لها وأنجزها بدرجـــه مـــن الدقـــة والمهـــارة المطلوبة وفى الوقت المحدد.

<u>الثانية:</u> رقابة عليا:

غالباً ما يقوم رب أو ربه الأسرة بهذه الرقابة على باقي أفراد الأســـرة وذلك حتى يضـــمن حسن تمسكهم بقيم الأســـرة وحســـن تنفيـــذهم للأعمال المنزلية الموكلة والمسندة إليهم.

ج .- الإشراف (التوجيه والإرشاد) Supervision:

يأتي الإشراف من قبل الرقابة العليا بالأسرة وتشمل تلك الرقابة على التوجيه direction والإرشاد extension .

فالتوجيه بمعناه عبارة عن أوامر وتعليمات وتشجيع وتحفيـــز. بينمـــا الإرشاد يعنى إعطاء إرشادات ونصائح ويتصف بتناول المعلومات ثـــم التأثير على الأفراد.

يختلف التوجيه عن الإرشـــاد حيث أنه فـــي حالـــه التوجيـــه تقـــع مســـئولية التنفيذ على الموجه ، بينـــما في حاله الإرشاد فإن المنفذ لـــه حرية الأخـــذ بهذه الإرشادات أو رفضها.

قد يتم التوجيه والإرشاد بطريقة مباشرة أو غيـــر مباشـــرة. مثـــال توجيه وإرشاد الأم لأطفالها لاعتناق قيم وتقاليد معينـــه وذلـــك بـــصفة

مباشرة، في حين عندما يقرأ الفرد بطاقة الإرشادات الملصقة بـــالملابس الجاهزة أو كتالوج التعليمات الخاص بتشغيل جهاز ما فهـــي توجيهـــات وإرشادات غير مباشرة.

فالإشـــراف عمليه تربوية بالدرجة الأولـــى وتهـــدف إلـــى تحقيـــق النتائـــج المرجوة من حيث تنفيذ الأعمال المطلوبة. فربة البيت أثنـــاء قيامها بعملية الإشراف لابد أن تستخدم أســـاليب الإشـــراف التـــي لا تناقض الأهداف الأخرى للأسرة . وأن تمتنع عن استخدام الأساليب غير التربوية كالضـــرب ولأهانه وان كانت أقـــوى في مفعولها من حيـــث إجبار أفراد الأســـرة أو العـــاملين لديـــها علـــى تنفيـــذ مـــا يُعهـــد إليهـــم من الأعمال .

كذلك أن يتيح المشرف لأفراد الأسرة أثناء قيامهم بتنفيذ المـــسئوليات الموكولة إليهم قدرا كبيرا من الحرية لتساعدهم على تنمية شخـــصيتهم وإكسابهم خبره مباشرة مما يجعلهم يشعرون بالمتعة مـــن أداء العمـــل المطلوب منهم .

رابعا - التقييم Evaluating

التقييم هو أسلوب علمي مقنن لتحديد مدى نجاح الأفراد في تنفيذ الخطة وحصر ما تحقق من أهداف، وكذلك ما حققته تلك الأهداف من تأثير وتغيير وتطوير في البيئة المنزلية. كما يساعد التقييم في الحصول على اقتراح لأهم الوسائل والطرق الفعالة للنهوض بمستوى الأسرة.

يمثل التقييم المرحلة النهائية في العملية الإدارية، كما هو الخطوة التالية بعد عملية الرقابة. ويعتبر التقييم مراجعه للأنشطة والأعمال التي تمت ومقارنتها بالمعايير التي سبق وضعها لهذه الأنشطة والأعمال ويتناول التقييم مختلف مكونات العمل للتأكد من سلامة استخدام الموارد والطاقات المتاحة **فهو يتناول:**

١- إمكانيات الخدمات والموارد المتاحة ومدى كفايتها.

٢- التنظيم والتنسيق الاداري لشؤون المنزل.

٣- الجهاد والدقة التي تبذل والأنشطة التي تنفذ.

٤- النتائج التي حققتها الخطة وأثرها.

٥ ـ أساليب العمل والأداء.

من الأهمية وضع المعايير والمقاييس والمؤشرات اللازمة التي يمكن على أساسها تحديد فاعلية الأداء.

مما تقدم من دراسة لعناصر العمل يمكن الحكم على النتائج إذ أن عملية التقييم تشمل استعادة كل الخطوات السابقة للتعرف على عناصر

النجاح أو أسباب الفشل، فإذا كان هذا النجاح راجع إلى دقة التخطيط أم إلى أسلوب التنفيذ أم إلى عوامل أخرى خارجية ، كذلك قد يبين التقييم أن الأهداف الموضوعة ذاتها لم تكن واقعية أو على مستوى لا يتمشى مع الموارد المتاحة للأسرة ومن **ثم ترجع فائدة التقييم في :-**

١- تحديد أهداف جديدة.

٢- تحسين نوع ومستوى الأهداف وتلافي الأخطاء والانحرافات في عملية التخطيط أو أثناء التنفيذ.

٣- عند ثبوت نجاح الخطة تعتبر أضافه جديدة ورصيدا للأسرة من الخطط الجاهزة بحيث يمكن استغلالها في مواقف مشابهة.

مستويات التقييم:

١- مستوى عام للتقييم، وهو الذي ينصب على الخطة بصفة عامه من حيث ما حققته من نجاح في الوصول للأهداف بالصورة المطلوبة وفى الحدود المرسومة لها .

٢- مستوى التقييم التفصيلي، وهو الذي يهتم بتفاصيل وأجزاء الخطة لكل خطوه من خطوات العملية الإدارية ويعتبر نجاح الخطة بوجه عام لا يعنى بالضرورة نجاح كل أجزائها والعكس صحيح.

والتقييم الصحيح يمكن اكتسابه بالتدريب والمران والتكرار الأمر الذي تكتسبه ربة البيت بعد فتره من توليها مسئوليتها الأسرية.

أنواع التقييم:

أ-التقييم الذاتي:

في حالة التقييم الذاتي ينصب نقد الناقد على ذاته حيث ينقض ما في تصرفاته وأفكاره وسلوكه من صواب أو خطأ. التقييم الذاتي من أحدث صور التقييم فهو يكشف عن مدى وعى الفرد وإحساسه بالمسؤولية فالتقييم الذاتي يتضمن رؤية الخطأ وإدراك أسبابه وتحمل مسؤوليته مع القدرة على تلافى الخطأ وبهذا الأمر يمكن أن تتحقق الفائدة المرجوة من التقييم الذاتي.

إضافة لذلك يتم التقييم الذاتي من خلال مقارنة الفرد بغيره من خلال إلقاء الضوء على طرق أدائه للأعمال وما يتبعه غيره من الطرق الأخرى بواسطة الملاحظة الدقيقة والتفكير والمناقشة وتحليل كل ملاحظاته ومقارنتها بنفسه لمعرفة نوع وسبب ما قد يوجد من اختلافات ، كذلك يقيم الفرد ذاته بما حققه من قيم ومستويات للعمل وبما كان متفق عليه مع الجماعة والمجتمع، فقد تفشل ربة البيت في إدارتها لمنزلها لأن ما وضعته لأسرتها من قيم ومستويات غير واقعي وصعب تحقيقه .

ب- التقييم من خلال الآخرين :

كتقييم ربة الأسرة للأبناء أثناء تنفيذهم لبعض خطوات الخطة الموكلة إليهم،أو أن تسأل أبنائها عن رأيهم في صنف غذائي جديد قامت هي بإعداده لأول مره وعلى الأبناء أو الأم الاستفادة من هذا التقييم حيث يضعوا في ذاكرتهم كل الخطوات والظروف التي أحيطت بالعمل أثناء أدائه للتعرف على أسباب النجاح ومستواه أو أسباب الفشل .

ج- تقييم تحليلي:

بأن يتم فيها تحليل الدورة الإدارية بجوانبها المختلفة إلى مراحلها الرئيسية كما تقسم كل مرحله إلى عناصرها الفرعية ثم يحلل كل جانب تحليلا دقيقا ومناقشته لأدراك نواحي الضعف والقوه في كل جانب ويترتب على هذا التحليل ويعقبه تلخيص للنتائج ووضع أسس جديدة لتحسين العملية الإدارية . فبعد الانتهاء من كل عمل من الأعمال سواء اليومية أو الأسبوعية يستحسن أن يراجع الفرد خططه ويحللها وذلك بأن يسأل نفسه بعض الأسئلة منها:

-هل كانت الخطة عمليه ؟

-هل ساعدت على إتمام ما كان يجب عمله ؟

-هل أرضت وواجهت رغبات الأسرة ؟

-إذا كان الجواب بالنفي فأين فشلت وأين الخطأ ؟

- هل كان الخطأ في الخطة ؟
- أم كان في الرقابة أثناء التنفيذ ؟
- أو كان الخطأ في عملية التقييم نفسها ؟

تعتبر الخطة ناجحة إذا ما مكنتنا من الوصول إلى أهداف الفرد والأسرة بدرجه مُرضيه ومن غير إسراف في الموارد وبدون أن تسبب توتر عصبي لا داعي له للقائمين على تنفيذها.

القيم والمستويات
Values and Standards

أي قرار يتخذه الفرد توجد ورائه قـوى خفيـه غيـر ملموسـة أو محسوسة وذات تأثير هام في نوع واتجاه هذا القرار ويطلق على تلـك المؤثرات القيم والمستويات حيث تلعب هـذه القـوى دور فعـال فـي الأسلوب الذي تتبعه الأسرة في إدارة شئونها بصفة عامة . ويتضح ذلك من اختيارها لبديل دون آخر وما يترتـب عليـه مـن اتخـاذ قـرار معين دون غيرة.

- القيم Values:

قيم الأفراد تحدد ما يتخيرونه من أهداف وبالتالي على ما يتخذونه من قرارات أي أن الإدارة المنزلية في كل أسره تُبنى على أساس ما لـدى أفراد هذه الأسرة من قيم كالأمانة ، الصداقة ، الحب، المـال، النظـام، الصحة، النجاح، النظافة ، الجمال ، الدين ، فتلك القيم غير ملموسة بينما يظهر تأثيرها في سلوك واتجاه الفرد وتحدد ما سوف يختاره من أهداف وما يرتضيه من مستويات ومن ذلك يتضح مفهوم القيم "بأنها أشـياء أو أفكار أو أعمال يفتخر ويعتز بها الفرد ويسعى دائما للحفاظ عليها".

بناءا على ذلك فالقيـم الحقيقية هي ما يختارهـا الفـرد بحريـه دون ضغوط خارجية عليه ويفتخر بإعلانه عما تخيره. ودائما ما تظهر تلـك القيمة في سلوكه في مواقف متعددة ، مثال لذلك عـن قيمـة الأمانـة فالفـرد يجب إلا يسرق حتى ولو لم يكن هناك مـن يراقبـه، وتبـدوا

وتظهر الأمانة في سلوكـــه في مختلف المواقف والأحـــوال " أي علـــى الإنسان أن يعبد الله كأنه يراه فإن لم يكن يراه فإن الله يراه".

-المستويات Standards:

كلمة مستوى " تعبر عن درجه من الكمال يرتضيها الفرد ويعتبرها ضرورية " فمستويات الأفراد وما يعتنقونه من قيم يؤثر كل منهما فـــي الآخر تأثير واضح ينتج عن ما يقرره الفرد من أهداف .

تختلف المستويات عن القيم في أنها تفرض على الإنـــسان بواســـطة عوامل خارجية فهي عادتاً مرتبطة بشيء ما مثـــل مـــستوى الملـــبس والمسكن والطعام...الخ فالمستوى صوره ذهنية توحي بالقيام بعمل معين بشكل معين وتسبب ضيقا إذا منع الفرد من أداء هذا العمل ولكل قيمـــه مستويات مختلفة مثال قد يعتقد فرد أن الأمانة هي عدم ســـرقة أمـــوال الغير أو أموال الدولة ولكن قد يسمح لنفسه أو لغيره بالغش أثناء تأديـــة الامتحان – بينما يرى ويعتقد فرد آخر أن الأمانة تكمن في عدم الغـــش أو الكذب أو السرقة.

أيضا الصداقة كقيمه لها مستويات مختلفة فإذا طلبت من مجموعه من الأفراد تقيمها من حيث المستوى وعمق العلاقة فقد يختلف الأفراد فـــي درجة التقييم نتيجة لاختلافهم في الصورة الذهنية التي يتصورونها عـــن الصداقة مثلا فقد يعتبرها البعض أن مفهومها لابد تكون علاقة سطحيه ، والبعض يرى أنها لابد تكون متوسطة في حين يراها البعض عميقة .

مثال آخر لذلك، التعليم لابد يكون حتى المرحلة الابتدائية فقط من أجل إتقان القراءة والكتابة، البعض يـــرى ضـــرورة الحصول على شـــهادة

متوسطة ، وآخرون يروا ضرورة ملحة أن يتعلم الإنسان حتى المرحلة الجامعية . فالقيم والمستويات تتأثر بالبيئة التي ينشأ فيها الفرد ويتـــأثر الفرد بما يحيط به خلال مراحل نموه المختلفة، فالأسرة وما تغرسه من اتجاهات وسلوك وعادات وتقاليد تؤثر في القيم والمستويات والأهــداف التي يعتنقها الفرد مدى الحياة،ومن ثم فالإدارة المنزلية تعمل على تنمية القيم الحميدة والارتقاء بمستواها باستمرار لتحقيق حياه سعيدة هانئة.

الفصل الخامس
إدارة الدخل
Income Management

دخل الأسرة هو عماد حياتها فمن الأهمية بمكان تخطيطـه وإدارتـه لتحقيق أهداف ومتطلبات الأسرة فكل أسره تدرك بشكل أو بآخر أهميـة تخطيط وإدارة دخلها وذلك لرغبتها في أن يكفيها دخلها خـلال الفتـرة المحددة له ، سواء كانت أسبوعيه أم شهريه أم سنوية ...الـخ حتـى لا تضطر إلى الاستدانة.

فالهدف من تخطيط الميزانية المالية للأسرة " هو أن نجعلـه يحقـق أقصى ما يمكن من الإشباع لرغبات ومتطلبات الأسرة ، ولضمان حسن توزيع الموارد المحدودة على الحاجات المتعـددة والمتجـددة " بمعنـى تحقيق الموازنة بين إيرادات الأسرة ومصروفاتها للحصول على أقصى منفعة ممكنة بأقل التضحيات مع الأخذ في الاعتبار أهداف الأسرة طويلة المدى،ومن ثم فالميزانية ما هي إلا خطة توضع لتساعد علـى حـسن استغلال الموارد وجدير بالملاحظة أنه لا يمكن وضـع نمـوذج ثابـت لتخطيط وإدارة دخل الأسرة بحيث تتبعه الأسر كافه في طريقة إنفاقهـا لدخلها **وذلك للأسباب الآتية :-**

١- إن دخول الأسرة المختلفة تتباين فيما بينها تبايناً كاملا.

٢- لاختلاف العوامل التي تؤثر على كيفية توزيع الدخل علـى بنود الإنفاق المختلفة من أسره لأخرى كحجم الدخل ، عـدد

أفراد الأسرة والمستوى الاجتماعي، القيم والمستويات التي تتمسك بها الأسرة وتأخذها في الاعتبار عند موازنة ميزانيها.

٣- معظم الأسر تتباين في مستويات المعيشة .

٤- إن مطالب ورغبات وأهداف الأسر المتعددة تختلف تماماً عن بعضها البعض.

٥- أن الأفراد يختلفون عن بعضهم البعض في الأذواق والنظرة العامة للحياة.

فالتغير السريع المتواصل في الحياة الحديثة والاقتصاد الحديث لا يسمح بوضع نموذج جامد لإنفاق دخل الأسرة . وذلك لأن وضع ميزانية للأسرة يتطلب تقديراً وتقييماً شخصياً وذاتياً لدخل الأسرة، هذا من جانب وبين رغباتها وأهدافها من جانب آخر. لذا فلا يوجد في العالم أسرتان متطابقتان تماما أبداً.

لكن وجود مستويات اجتماعية متقاربة يجعل من الممكن استخلاص متوسطات لطرق إنفاق الدخول الأسرية. وهذا بالفعل لا يعنى بالضرورة النجاح في وضع أسلوب أو نموذج ثابتة لأوجه إنفاق الدخل الأسرى. وذلك لأن هذه النماذج تتناول التفاصيل في أوجه إنفاق الدخل الأسري، حيث يختلف دوماً الأفراد في تلك التفاصيل. ومما سبق يتضح أن كل أسره تحتاج إلى تخطيط وتدبير خاص لدخلها ، وأنه لا يمكن وضع نموذج ثابت لتخطيط الدخل بحيث تتبعه الأسرة كافه وبالتالي فتخطيط إنفاق دخل الأسرة له خطوات فكرية وعلمية يمكن فقط الأخذ بها أو السير على هُداها.

مفهوم الميزانية المنزلية:

هي معرفة دخل الأسرة وعمل خطة مناسبة ومتزنة لتوزيع هذا الدخل وموازنته بأبواب الإنفاق المختلفة خلال فترة زمنية محددة.

مزايا عمل الميزانية:

١ ــ التحكم في الموازنة الصحيحة بين الإيرادات والمصروفات .

٢ ــ حماية الأسرة من مفاجأة الأزمات المالية الناتجة عن الإسراف .

٣ ــ تحقيق وفرة من الدخل الشهري لسد متطلبات الأسرة في تغطية الاحتياجات الطارئة.

٤ ــ التمكن من وضع الخطة المناسبة لتحقيق فائض مالي يمكن استثماره بأحد المشروعات الصغيرة كي يّدر دخلاً للأسرة.

٥ ــ التمكن من وضع خطة لها مردود على رفاهية الأسرة كشراء مسكن خاص بالتقسيط مثلاً أو اقتناء سيارة وذلك من فائض الادخار.

ـ الخطوات الفكرية لتخطيط دخل الأسرة:ـ

١ ـ التحديد الواضح لأهداف الأسرة ورغباتها:

أهداف ورغبات الأسرة سواء منها البعيدة والقريبة، يجب ترتيبها حسب أهميتها بالنسبة للأسرة ، وتحديد متطلباتها والخدمة اللازمة لجميع أفراد الأسرة في الفترة التي سوف توضع لها الميزانية. فالأسرة التي لا تتمسك بأهدافها وتدع تيار الحياة يجرفها، فإنها تتبع نفس المنطق في إدارة دخلها أيضاً، وسوف تجعل منهج التلقائية والارتجالية والفوضى

تسيرها والنتيجة الحتمية هي اضطراب الأسرة وضياع حياتها.

فحرص الأسرة على تحقيق أهدافها سوف يجبرها على توفير وضمان الدخل الذي يمكنها من تحقيق تلك الأهداف ومن ثم فتبتعد عن التلقائية والارتجالية.

٢ ـ تحديد تقريبي للقيمة المالية المطلوبة لكل طلبات الأسرة:

حيث تصنف احتياجات الأسرة في بنود ثم تجمع تلك البنود كوحدة واحدة، ثم إعادة محاولة جمع احتياجات الأسرة تحت كل بند على حدة الأمر الذي يساعد أفراد الأسرة على تقدير ما يستوعبه ويستهلكه كل بند مما يسهل موازنة الميزانية فيما بعد.

٣ ـ تحليل الدخل المالي للأسرة المتوقع الحصول عليه من حيث فترات دورته:

المعتاد فيما يتعلق بفترة دوره الدخل المالي للأسرة . أن تكون أسبوعيه أو نصف شهريه أو شهريه أو سنوية، ومن مجموع هذه الدخول في فتراتها المتكررة سوف يتكون الدخل العام السنوي للأسرة. وفى حالة ثبات الدخل كالمرتبات والإيجارات فهو أمر سهل وميسور لتحليل وحصر الدخل، بينما الأمر يختلف مع طبيعة بعض الأعمال الأخرى كالتجارة والمحاصيل الزراعية حيث تخضع للنقص والزيادة وعلى ذلك لابد من الأخذ في الاعتبار أن لا تكون النظرة متفائلة بل نحاول تقدير المبالغ المحتملة بواقعية فإذا زاد يسهل إجراء التكيف والتعديل في الميزانية بينما العكس يصعب تداركه.

٤ـ موازنة الميزانية:

لم تنجح أي ميزانية إذا لم يتعادل الدخل مع المنصرف، وربما الأكثر حدوثاً هو زيادة المنصرف عن الدخل ولذا فعلى الأسرة الإقلال من الطلبات أو حذف بعضها أو تأجيلها أو البحث عن طريقه لزيادة الدخل.

٥ـ مراقبه تخطيط ميزانية الأسرة:

بعد تخطيط الميزانية يجب أن تراقب عمليه تنفيذ الخطط ، وذلك لضمان سلامه تنفيذه، والرقابة ضرورية في كل عمل يراد له سلامه التنفيذ حتى تستطيع الأسرة أن تتدارك ما قد تقع فيه من أخطاء في التنفيذ، أو الخروج عن الخطة قبل أن يستفحل الأمر، والتأكد من تحقيق الميزانية لأهداف الأسرة القصيرة المدى والبعيدة المدى.

٦ـ التنفيذ ومراقبه سير الميزانية :-

عند إجراء أي عمل إداري ينبغي وضع الخطط المرسومة موضع التنفيذ لكي يؤدى الغرض منه ، وأثناء إعداد أي خطط لابد من توفر المرونة الكافية لإجراء بعض التعديلات أثناء التنفيذ وذلك حسبما يستجد من ظروف.

تشتمل هذه المرحلة، بالنسبة للمورد المالي على المراجعة المستمرة لخطوات الميزانية الموضوعة ومراقبه مدى تقدمها، أيضاً إجراء التعديلات في الخطة نفسها. قد تكون المراجعة عقليه أي إجراء حساباً عقلياً سريعاً لما صُرِّف يومياً ومقارنته بما هو محدد في الخطة حتى لا يتجاوز الصرف حدود المبلغ المرصود لأي بند وقد تكون المراجعة بصورة عمليه وفى هذه الحالة تلجأ الأسرة إلى توزيع المبلغ المخصص

لكل بند في صندوق صغير أو مظروف يكتب عليـــه بـــاب الـــصرف وكميته وتتم المراجعة بحساب المتبقي في كل ظرف على فترات.

أما تعديل أو تكييف الخطة الموضوعة فيحدث في ظروف كثيرة، ويزيد في حاله الأسر التي تضع ميزانيتها لأول مرة.

فقد يتضح عند التنفيذ سوء تقدير ما يصرف في كل باب من أبـــواب الصرف سواء بالزيادة أو النقصان وبالتالي عندئذ يلزم التعديل.

وقد يكون السبب في التعديل ظروفاً خارجه عن أرادة أو سوء تقدير من واضـــع **الميزانية** أو يكون التعديل واجباً نتيجة لطريقة التنفيـــذ ذاتهـــا كعـــدم الدقة في المراجعة أو الخطأ في التنفيذ.

٧ . تقييم طرق استعمال النقود:-

هي المرحلة الأخيرة في العملية الإدارية ومن خلالها يمكـــن للأســـرة الوقوف على نواحي القوه والضعف في طريقة توزيع الدخل المالي.

وكذلك التأكد من تحقيق أهداف الأسرة القريبة أو البعيدة المدى ويعتبـــر تقدير قيمة الدخل المعنوي الذي عاد على الأسرة مـــن تنفيـــذ الخطـــة الموضوعة لتوزيع الدخل المالي من انجح الطرق لتقييم أدارة النقود.

**** الأساليب والمناهج التي تتبعها الأسرة بمختلف أنماطها في إنفاق الدخل:**

أولا:- " النموذج التطبيقـي التالي يوضح كيفية القيام بوضـع ميزانية مالية لأحدى الأسر لمدة عـام"

أولا: يجب أن تحتفظ كل أسره بسجل خاص لتدوين ميزانيتها بحيث يدون في الصفحة الأولى من الدفتر (المصروفات الثابتة) ويدون فيهـا ميزانية مفصله ثابتة ، وفي الصفحة الثانية (الدخل المالي لمـدة عـام) وفي الثالثة (صافى الدخل) ومن ثم يعقب ذلك تقدير الميزانية الشهرية بدقة ، **مع مراعاة الأتي :**

أ- تحديد احتياجات ومطالب الأسرة وأهدافها لمدة عام:

الاستعانة بالخبرة والتجربة في تقدير ما تتطلبه هذه المطالب من نفقات ثابتة. والموازنة بينها مع حسن الاستفادة بالخبرة والتجربة.

ويرصد تحت هذا جميع المصروفات التي لابد من إنفاقهـا فـي المـدة المحددة للميزانية ويفضل أن تكون لمده سنه وقد تشمل هذه المصروفات " إيجار السكن ــ أقساط تأمين ــ أقساط مشتريات ــ أقساط تليفـون ــ ضريبة سيارة ــ مصروفات مدارس ــ مصروفات طوارئ ". وتختلف هذه القائمة من أسره لأخرى. فقد تختصر إلى بندين أو أكثر وفى كـل الأحوال يجب أن يكون بند الطوارئ من البنود الثابتة ويختلـف تقـدير المبلغ المخصص لبند الطوارئ حسب ظروف كل أسره.

يتم حساب المجموعة الكلى للمصروفات الثابتة ثم يقسم علـى أثنـى عشر شهراً ويكون المبلغ الناتج هو المبلغ الذي يجب أن يرصد شـهرياً

للمصروفات الثابتة وبهذا نتجنب ما قد يحدث من ارتباك عند اكتشاف حلول موعد دفع أي بند من المصروفات الثابتة السابقة والتي لا تتحمل التأجيل أو التأخير.

ب- يدون في الصفحة الثانية من السجل (الدخل المالي لمدة عام):

يسجل تحت هذا العنوان كل النقود والمتوقع الحصول عليها أثناء ألسنه المقبلة. ويشمل **البنود الآتية** :-

" راتب شهري - صافى إيراد عقار - صافى أرباح من تجاره - مكافآت دوريه- إعانات مالية - مصادر أخرى ". وتختلف هذه القائمة من أسره لأخرى وتتوقف دقه تقدير الدخل على مدى ثبوته أو ذبذبته. مع الأخذ في الاعتبار إذا كان رب الأسرة طبيب أو محامى أو تاجر أو مزارع يكون حساب التقدير بصورة تقريبية، أما في حاله المرتب المنتظم كالموظف يكون التقدير أقرب للواقع.

يتم حساب" **المجموع الكلى** " لهذه الدخول مع مراعاة عدم المبالغة في تقدير أي منها، ويمكن اعتبار متوسط دخول السنوات السابقة كدليل للتقدير نهتدي به.

ج . صافى الدخل:

ينتج من طرح جمله المصروفات الثابتة من مجموع الدخل المالي المتوقع ويعتبر هذا المبلغ المتبقي هو ما ينفق في أبواب الإنفاق اليومية من غذاء وكساء ومصاريف تشغيل البيت ومواصلات وكذلك مصروفات شخصية واجتماعية وطبية وأدوية للعلاج.

د- وضع الميزانية الشهرية :

بعد إدراك ومعرفة المبالغ المطلوبة لكل أبواب الصرف المختلفة على أساس سنوي يمكن بسهوله اقتراح الميزانية الشهرية من خــلال عمـل جدول خاص تدون فيه أبواب الصرف الشهرية بعد خصم المصروفات الثابتة ومن ثم يمكن حساب المصروف اليومي.

ويفضل الاحتفاظ بسجل خاص تدون فيه كل صغيرة وكبيــرة وهــذا يســاعد على مراقبة الحســاب كدليل عملي لتقدير ما يســتهلكه كل بند يومياً وعمل أي تعديــل لازم.

ثانيا: نموذج تطبيقي آخر لكيفية إجراء توزيع الدخل على أوجه الصرف (أبواب الإنفاق) المختلفة :

١ ــ يجب أن يوضع في الاعتبار أولا عدم زيادة المنصرف عن الدخل بأية حال من الأحوال .

٢ ــ يحسن إعداد دفتر خاص لتسجيل المصروفات اليومية لمعرفة أوجه التبذير أو التقتير، ومن ثم يمكن إجراء التعديل اللازم للميزانية.

٣ ــ تقسيم جهات الإنفاق على أبواب عدة أهمها :

المصروفات الثابتة لمدة عام (أجار سكن ــ أقساط تأمين ــ أقساط تليفون ــ أقساط مشتراوات ــ مصروفات مدرسية ــ ضريبة سيارة ــ مصروفات طوارئ).ويحسب المجموع الكلى للمصروفات الثابتة ثم يقسم على أثنى عشر (عدد شهور السنة) ويكون الناتج هو المبلغ الذي يجب أن يرصد شهرياً للمصروفات الثابتة وبهذا سوف نتجنب ما قد يحدث

من ارتباك عند اكتشاف حلول موعد دفع بند من المصروفات والتي لا يمكن أن تحتمل التأجيل .

والمتبقي من الدخل الشهري بعد استقطاع الجزء الخاص بالمصروفات الثابتة ينفق على أوجه الإنفاق التالية (الغذاء ــ الاحتياجات المنزلية ــ النفقات الشخصية ــ بعض المتفرقات).

أوجه الإنفاق الحياتية اليومية:

أولاً: باب الغذاء :

يشمل المواد الغذائية بصفة عامة من خبز ولحم ومواد دهنية وطيور واسماك وخضروات وفاكهة وأملاح وفيتامينات ... الخ، ويخصص لذلك عادة ربع أو ثلث الدخل طبقاً لعدد أفراد الأسرة.

ثانياً : باب احتياجات المنزل:

يشمل ثمن الكهرباء والمياه وموارد الوقود وأجور عمال لزوم الإصلاح والصيانة والتجديد إن وجد، وأدوات النظافة والمنظفات ويخصص لهذا الباب ربع أو ثلث الدخل حسب عدد أفراد الأسرة ومقدار الاستهلاك.

ثالثاً: باب النفقات الشخصية :

يشتمل على أسعار الملابس بأنواعها ولوازم التعليم والثقافة من جرائد ومجلات ومصروف الجيب الشخصي والطبيب والصيدلية ويخصص لهذا الباب ربع أو ثلث الدخل أيضاً.

رابعاً: باب المتفرقات:

يشمل ما يصرف على الهدايا ومـصاريف الانتقـال والمواصـلات ولذكاه والصدقات. هذا وتختلف الأسر في عدد أفرادها وفي مقدار الدخل ومستوى المعيشة والعادات والتقاليد وإدارة شئونها المختلفـة. لـذا لا يمكن أن تتبع كل الأسر ميزانية واحدة بـل تختلـف الميزانيـة تبعـاً لاختلاف الظروف المحيطة بها . **وفي ما يلي بيان لعدة نماذج يمكن أن ننسج على منوالها ميزانية خاصة مسترشدين بالتوزيع التقريبي النسبي الآتي:**

ـ نموذج لميزانية شهرية لأسرة مكونة من أربعة أفراد : زوج وزوجته وطفلتين في سن المدرسة ، الدخل الشهري المتاح للأسـرة (خمـسمائة جنيه) أي في العام ٥٠٠× ١٢= ٦٠٠٠ ج .

يمكن حساب المصروفات الثابتة (لمدة عام) ـ أقساط التـأمين ـ ضريبة السيارة ـ فاتورة التليفون والطوارئ وما إلى ذلك...... .ولتكن (١٢٠٠ ج) تستقطع شهرية لتسديد قيمة المصروفات الثابتة لمدة عـام تختلف من أسرة إلى أسرة أخـرى ، والبـاقي مـن الـدخل الـسنوي ٦٠٠٠- ١٢٠٠ = ٤٨٠٠ ج ، يتم توزيعه علـى أبـواب الـصرف الشهرية أي ٤٨٠٠÷ ١٢= ٤٠٠ ج ، كمـا يلـي ويمكـن توضـيحها بالجدول الآتي بشيء من التفصيل كنموذج عملي .

جـدول يوضـح أبـواب الإنفـاق وأوجـه الـصرف والنـسبة المئويـة المحددة بقيمة الجنية المصري.

أبواب الأنفاق	أوجه الصرف	٪ المحددة للصرف	القيمة بالجنيه
الغذاء	خبز، بقاله، لبن، خضار ، فاكهة.......الخ.	%٣٥	١٤٠
لوازم المنزل	إيجار سكن شهري. كهرباء مياه و وقود. إصلاح وتجديد. مواد نظافة وكي . الخ.	%٢٥ %٢ %١ %٢	١٢٠
نفقات شخصية	ملابس ومفروشات. وخياطة أدوية وعلاج. تعليم و لوازمه كتب. وصحف ومجلات. مصروف الجيب.	%١٠ %٦ %٤ %٤ %٦	١٢٠
متفرقات	نزهات، مصاريف انتقال . هدايا وزكاة.	%١ %٣ %١	٢٠
المجموع		%١٠٠	٤٠٠ ج

ثانيا : هناك بعض الأساليب والمناهج الأخرى لإنفاق الدخل الأسري :

أ ـ تقسيم الدخل إلى حصص:

هذا الأسلوب يناسب أصحاب الدخول غير المنتظمة ، فهم يقسمون المرتب إلى حصص وفق أبواب النفقات المطلوبة منهم، حصة لإيجار السكن وأخرى للمواصلات، وهكذا إلى آخره. والحصة الباقية التي كثيراً ما تكون غير ثابتة ، تخصص لنفقات الأسرة من مأكل وملبس، بحيث تكيف طلبات الأسرة منها لتتناسب مع الحصة المقررة لها. ويمكن للتخطيط المالي الدقيق أن يكتسب بهذا الأسلوب صفه الاستقرار.

ب ـ أسلوب المرتب المتساوي:

هذا الأسلوب تتبعه بعض الأسر التي يساهم الزوجان في نفقاتها فيخصص لكل من الزوجين مبلغ متساوي وذلك للنفقات الخاصة لكل منها. وباقي دخلهما يضم وينفق على مطالب الأسرة وفق خطه أو ميزانية موضوعه في حدود.

ج ـ أسلوب المناصفة:

هذا الأسلوب أيضاً تتبعه بعض الأسر التي يساهم الزوجان في نفقاتها فيتحمل كل من الزوجين مسئوليه تغطيه نصف نفقات الأسرة أو أي نصيب منها يتفقان عليه من دخلهما كيفما يتراءى لهما، وما يتبقى من الدخل لكل منهما لنفقاتهما الشخصية .

***وهذا الأسلوب له عيوب واضحة :**

أهمها أنه يحمل في طياته بذره الخلاف والشقاق بين الزوجين ولا يحقق روح التضامن والتعاون بين أفراد الأسرة ولا يتيح لجميع الأسرة فرصة الرقابة والنقد على التصرفات المالية لأفرادها.

د . أسلوب التركيز الفردي:

تتركز فيه السلطة المالية في يد رب الأسرة – وأحياناً في يد ربه الأسرة، وبالتالي يكون إحداهما هو المستحوذ على جميع دخول الأسرة، والمتصرف فيها وفق لما يراه تحقيقا للأهداف العامة للأسرة بصرف النظر عن تلبية الأهداف الفردية ، ويتوقف تلبية احتياجات أفراد الأسرة على قدرتهم على إقناعه بضرورة النفقات التي يرغبون فيها.

الادخــار
Saving

الادخار **بمعناه الواسع** هو توفير جزء من دخل الفرد أو الأسرة ، أي عدم استهلاك جزء من الدخل ، وعدم إنفاقه إلا عند الحاجة القــصوى . فمعظم الناس يميلون لادخار جزء من دخولهم الثابتة أو المتغيــرة إمــا لعوامل شخصية أو موضوعية.

من الأهمية بمكان بحث العوامل الشخصية إذ تــرتبط ارتباطــا وثيقــا بطرق إدارة المنزل أو فلسفة الأسرة تجاه طرق استعمال مواردها وتلك العوامل تعود في الغالب إلى نزعات نفسية والى عادات اجتماعية مــن أهمها اختلاف إقبال الفرد على الادخار باختلاف دخله وهو يزداد كلمــا زاد الدخل ، ووجود أهداف واضحة ومحددة للفرد أو الأسرة تدفع إلــى الادخار لتحقيق هذه الأهداف ، و معظم الأفراد يزيدون من نــسبة مــا يدخرونه إذا ارتفع سعر الفائدة ، كذلك يختلف النــاس فــي تــصورهم للمستقبل ، أي يختلفون فيما يتوقعون حدوثه في هذا المــستقبل وعلــى أساس ما يتوقعه الفرد من تغيير في حاجاته ودخلة في المستقبل يتــأثر تصرفه الحاضر في الإنفاق والادخار.**وذلك نظرا للأسباب الآتية :-**

١- لمواجهه النفقات الضرورية المفاجئة.

٢- لتأمين مرحله الشيخوخة وخاصة الذين لا يتمتعــون بــضمان المعاش المالي في سن الكبر أو حاله العجز الصحي عن العمل.

٣- لمساعدة الأولاد في مطلع حياتهم.

٤- لتوفير الاطمئنان النفسي للمدخر الذي يشعر به بسبب ما ادخره من مال ولـو قليـل - خاصـة إذا دعـت الـضرورة إلـى نفقات طارئة.

أهمية الادخار:

إن استثمار المبالغ المدخرة إنما يعود بالفائدة الكبـرى علـى الفـرد والأسرة ومن ثم الدولة ، لذلك ترى الدولة تشجيع أفراد المجتمع علـى الادخار وان يقدروا قيمة الادخار في المصارف وصناديق التوفير.

أنواع الادخار:

أ. اختياري (الادخار العائلي):

هو الامتناع عن استهلاك جزء من الدخل دون إجبار حيث يجد الفرد مصلحته في ذلك. وهو يتمثل في الفرق بين جملـة الـدخول الممكـن التصرف فيها للأفراد من ناحية، والإنفاق الخاص على الاستهلاك مـن ناحية أخرى. بمعني أنه نتيجة الاختيار الحر للفرد بين الاستهلاك فـي الحاضر أو بين الاحتياط للمستقبل ، ويتفاوت حجم الادخار العائلي تبعا لمتوسط الدخل المتاح للفرد ، وكيفية توزيع الدخل القومي ، ومدى نمو الوعي الادخاري بين الأفـراد وكـذلك درجـة الاسـتقرار للأحـوال الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للدولة .

ب. الإجباري:

نتيجة ضغط قوى خارجية. وقد يأخذ شكل الـضريبة أو المقتطعـات الخاصة بمعاشات وبادخار التأمينات بالنسبة للموظفين.

الادخار والاستثمار والتنمية
Saving , Investment and Development

الادخار يقصد به اقتطاع جزء من الدخل لاستخدامه في إشباع الحاجات المستقبلية، وقد يكون غاية في حد ذاته أو وسيلة للاستثمار وتكوين رأس مال منتج للآخرين. وقد يكون عينيا إذا تمثل في حفظ الخضروات أو الفاكهة في مواسمها لاستخدامها فيما بعد ، أما النقدي وهو الشكل الغالب في الوقت الحاضر فهو على شكل نقود وهذا يمثل الجانب الأكبر من جانب النشاط الاقتصادي في الدولة ومن ثم في الأسرة.

يعتبر الادخار ادخارا منتجاً إذا استثمرت المبالغ المدخرة في المشروعات المختلفة سواء الفردية أو الجماعية بما يحقق إشباع المزيد من الحاجات ، وعلى ذلك فأن الادخار المنتج بهذا المعنى يتمثل في تحويل الأرصدة النقدية إلى رأسمال عيني منتج وأجهزة معمرة إنتاجية " ماكينة خياطة ــ تريكو ــ ديب فريزر " هذا التحويل له دوره الرئيسي في زيادة معدلات النمو الاقتصادي والذي ينعكس ايجابيا على الأسرة ومن ثم على المجتمع .

بينما يعتبر الادخار التفاخري إذا ما وجه الجزء المقتطع من دخله في شكله النقدي أو العيني إلى ما يسمى بالاستهلاك التفاخري في حالة الحصول على الذهب والفضة والمعادن النفيسة..الخ.

في الآونـــة الأخيرة نلاحظ أن الحكومة تشجـــع الادخار والاســـتثمار بكافـــة الأشكـــال، إلى درجه أنها سمحت بقبـــول ادخار اقل المبالـــغ، والدوافع لهذا التشجيع **عديـــدة منها:**

- ضمان التأمين المالي لأفراد الشعب.
- الحد من الإنفاق في الكماليات مما يعطل خطه التنمية الاقتصادية التي تقوم بتنفيذها.
- الاستفادة بالأموال المدخرة نظير الفائدة التي تصرف لها.

بالرغم من ذلك تشير نتائـــج الأبحاث إلى وجود عدد كبير من الأسر لديها فائض كبير ولكنها تكتنز في المنزل علـــى هيئـــه مـــصوغات أو أوراق ماليه أو نفائس وهذا مما لاشك فيه تصرف خاطـــئ يعرضـــــها للضياع أولاً. ثـــم يحرم الأسرة من عائد الاســـتثمار الـــذي يمكـــن أن يحصل عليه لو تم إيداعه في أوعيه الادخار المختلفة أو الاستثمار، كما أنها تحـــرم المجتمع من رأس مال يمكن أن يســـتغل لرفاهيته.

هناك اتجاهان مختلفان لاستثمار الفائض:

أ- إيداع الأموال في أوعيه ادخار كصناديق توفير البنوك، البريـــد وشهادات الاستثمار، التأمين على الحياة.

ب- الاشتراك في مشروع اقتصادي يدّر ربحاً مثل تشغيل ماكينـــة تريكو أو حياكة الملابس أو القيام ببعض الصناعات الصغيرة.

يفضل أن تستقطع الأسرة من دخلها المالي لادخاره شـــــهريا بقـــدر الإمكان مع وجوب حسن اســـتثمار تلك المدخرات لتعود على الأســـرة والمجتمع بالفائدة لتكون عونا للأسرة على مواجهه الظروف الطارئة.

من الأهمية بمكان توجيه الطفل لأهمية وقيمة الادخار فتكافئه الأم، فإذا ما ادخر مبلغا ما تعطيه مبلغا مساوياً له ليشتري شيئا يريده وهكذا. وينبغي أن تكون المبالغ التي يدخرها الطفل لا تقتطع إجباريا من مصروفه اليومي بل تكون تلك المبالغ الإضافية بديلا عن زيادة سنوية في مصروف جيبه وتوضع المبالغ المدخرة باسمه شهرياً في مكاتب البريد.

الفصل السادس

إدارة الوقت

Time Management

يّعد الوقت من أهم الموارد المؤثرة في حياة الأسرة، فالحياة دقائق وثواني وعمل دائم وإنتاج متقن منتظم. وتكمن أهميته في أنه يؤثر في الطريقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى كما أنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج ، فهو رأس المال الحقيقي للإنسان، فالوقت من أهم المقومات اللازمة لأداء الأعمال حيث أن مقدار ما يستطيع الفرد إنجازه من أعمال يتوقف على مقدار ما لديه من وقت متاح لأدائها.

ولقد كان – ولا يزال – من أهم أسباب تقدم الآخرين وازدهار حضارتهم ونهضتهم هو حسن استفادتهم من الوقت وإدارتهم الجيدة له. فلو لم يكن لدى الإنسان مال، ولا تكنولوجيا فانه سيظل – كما بدأ أول مرة – يملك الوقت والأرض. فإذا أحسن استخدامها أنجز المال والتكنولوجيا وكافه مظاهر الحضارة فالوقت يشكل على الأقل ثلث أسباب الحضارة والتقدم. فمن الحكمة آلا نترك الوقت يسير وحده كما تشاء الظروف ، بل يجب أن نخطط للوقت والعمل معاً تخطيطاً يحقق نجاح الفرد والأسرة والمجتمع.

جدير بالملاحظة أن الوقت هو المورد الوحيد الذي لا يأبه غالبية الناس في المجتمعات النامية بصفة عامة إذ لا يقيمون له وزناً وإنما يهتمون بإنجاز ما يريدون من أعمال بصرف النظر عما يستغرقه هذا

الانجاز من وقت .

وما أكثر ما يتم من انجاز للمسئوليات المنزلية في كثير من الأسر فـــي مجتمعنا ، دون تخطيط منظم مسبق بينما يقتصر الأمر على وضع خطة عقلية وقتية وسريعة لإنجاز الأعمال الحياتية دون عمل حساب للمستقبل البعيد أو القريب.

مما يزيد من أهمية الوقت وخطورته هي خصائصه وأهمها :-

١- سرعة انقضائه:

الوقت ســـريع الانقضاء، فهو يمر مر الـــسحاب، ويجـــرى جريـــان الريـــح ولا يمكن استعادته. فان عمر الإنسان مهما طال يعتبر قـــصير، فإذا ما حاولت أن تنظر نظره سريعة إلى ما انقضى من عمـــرك فـــي مراحل حياتك الســـابقة وتخيلت طولها واســـتغراقها - ستجدها تنكمش - مهما كان طولها - وكأنها صـــارت لخطه واحدة وقد قـــال تعـــالى " كأنهم يوم يرونها لـــم يلبثـــوا إلا عـــشيه أو ضحـــــاها "(النازعـــات الآية ٤٦)".

٢- صعوبة تعويضه:

الوقت مورد نادر، لا يمكن تجميعه. ولما كان ســـريع الانقضاء ومـــا مضى منه لن يرجع ولن يعوض بشـــيء. فهو أنفس ما يملك الإنســـان وهذا ما عبر عنه " الحسن البصـــري " بقوله: " ما من يـــوم ينـــشـــق فجره، إلا وينـــادى: يا ابن آدم، أنا خلق جديد، وعلـــى عملـــك شـــهيد فتزودوا بـــي فإني إذا مضـــيت لا أعود إلى يـــوم القيامة ".

٣- أغلى ما يملك الإنسان:

ترجع نفاسه الوقت إلى أنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج، فهو رأس المال الحقيقي للإنسان فرداً أو مجتمعاً. إنه ليس من ذهب كما يقـول المثـل الشائع بل أغلى منه ومن كل جوهر نفيس.

٤- الوقت لا يمكن تغييره أو تحويله:

لا يمكن لأحد كائناً من كان أن يغير الوقت بغض النظر عمـا يريـد تحقيقه. إنه يسير بنفس السرعة والوتيرة سواء أكان زمن مسرة وفـرح أو زمن اكتئاب، وإن كان يبدو غير ذلك فهو في الشعور لا في الحقيقة.

٥- اختلاف الوقت عن الموارد الأخرى:

يختلف مورد الوقت عن بقيه الموارد الأخرى كـالأموال، الأجهـزة والقوى البشرية لأنه لا يمكن تخزينه، لا يمكن إحلاله، وهو يتخلل كـل جزء من أجزاء العملية الإدارية ، بل ولا يمكـن شـراؤه أو بيعـه، أو سرقته، أو استعارته أو توفيره، أو تصنيعه وكل مـا يمكـن أن يفعلـه المـرء هو أن يقضيه سواء اختار ذلك أم لا وفق معدل ثابت مقـداره ستون ثانية لكل دقيقة.

٦- مورد محدود:

يملكه جميع الناس بالتساوي، ولا يستطيع أحد زيادته فكل إنسان يملك (٢٤) ساعة في اليوم. فيجب أن يوزع المرء ساعات اليوم إلـى وقـت للعمل ووقت للنوم والراحة، ووقت للفـراغ بحيـث يـستطيع القيـام بمسئولياته المختلفة مع التمتع بوقت للراحة ووقت للفراغ يمـارس فيـه هواياته وأنشطته الخاصة.

- **أهمية الوقت ونظريات الإدارة:**

الإدارة حركه وزمن أو عمل ووقت، فما من عمل يـؤدى إلا كـان الوقت إلى جانبه. وما من حركه تؤدى إلا ضمن وقـت محـدد. ولقـد برزت بشكل واضح في أوائل هذا القرن أهمية الوقـت فـي نظريـات الإدارة. فاهتمت نظريه الإدارة العلمية ، بقيادة "فردريك تايلور" بدراسة **الحركة والزمن Time and Motion study** وتلي هذه النظريـة " نظريه العلاقات الإنسانية " التي ركزت على بناء المنظمة من الوجهـة الاجتماعية والإنسانية كعلاقات الأفراد بعضهم مع بعض، وعلاقاتهم مع رؤسائهم، ومع غيرهم من داخل المنظمة أو خارجها.

بدأ الاهتمام بالزمن في هذه النظرية من خلال ضرورة إعطاء العامل فتره للراحة وأخرى للعمل ، مما يـنعكس ايجابيـاً علـى معنوياتـه، وبالتالي على إنتاجيته.

ثم ما لبثت أن ظهرت النظريات الحديثة للتنظيم (ومنها نظريه اتخاذ القرارات والنظرية البيولوجية) فستفادون من النظريات الإدارية السابقة وأضافت عليها وطورت من مفاهيمها. وأحتل فيها الزمن مكاناً بارزاً.

فنظرية اتخاذ القرارات مثلاً استعانت بـالزمن فـي حـل مـشكلات التخطيط والانجاز. وافترضـت النظريـة البيولوجيـة أن أي منظمـة (كالأسرة) كائن حي يولد ثم ينمو ثم يبلغ من الكبر ثم يموت.

تحليل الوقت
Time Analysis

قال تعالي " والعصر * إن الإنسان لفي خُسر * " (العــصر آيــات ١&٢) فالإنسان بُضع أيام كلما انقضى يوم انقضى بُضع من عمــره ، فالفرد إما أن يستهلك عمرة استهلاكا أو يستثمره اســتثمارا، فــإذا مــا مضـــى الزمن وكان يستثمره وينتفع به في الدنيا ومن ثــم فـــي الـــدار الآخرة فيكون حينئذ قد استطاع حمل نفسه على طاعة الله وانتهاج أركان النجاة في الدنيـــا.

فالمقصود **بمفهوم تحليل ميزانية وقت الإنسان**" هو التحديد الكمـــي والكيفي لسلوك ونشاط الإنسان – أي تحديد كمية وكيفية توزيع الوقـــت في وحده زمنية معينه على أنواع الـــسلوك والنـــشاط الإنـــساني الـــذي يمارســـه الفرد طوال تلك الوحدة الزمنية ".

أهداف تحليل الوقت:

يهدف تحليل الوقت إلى تحديد الأهمية النسبية لكل نـــشاط ، وإبـــراز وتصنيف الأنشطة الهامة والغير هامة بهدف تحديد الوقت المستغرق لكل منهم مع تقليل أو زيادة الوقت المخصص وفقا لأهمية ذلك، والكشف عن مضيعات الوقت ، كما يستهدف التحليل كذلك تخطيط وتنظـــيم الوقـــت وإعادة توزيعه على الأنشطة وفقا لأهميتها ودرجة إسهامها في تحقيـــق الأهداف المرجوة.

بينما الأزمة الرئيسية في إدارة الوقت تتمثل في تخصيص وقت أكثر

من اللازم للقيام بأعمال غير مهمة، قد لا تسهم إسهاما واضحا في تحقيق الأهداف. ومن ثم فالخطوات الأولى في عملية تنظيم الوقت هي معرفة كيفية توظيفه وذلك من خلال سجلات رصد الوقت.

يعتبر اتجاهات الأفراد في مجتمع معين نحو الوقت وأهميته وكيفيه استغلاله أو إدارته أحد العناصر الرئيسية للبيئة الثقافية ومن ابرز الصعوبات التي تواجه دراسة تحليل ميزانية الوقت هي التحديد النوعي لمكونات الوقت وكيفيه تصنيفه في مجموعات معينة من خلال إعداد **استمارات لتحليل الوقت إما مغلقة** يدون بها الأنشطة، وإما **مفتوحة** أي يُترك الفرصة للقائم بتحليل وقته من استعراض أهم الأنشطة التي يقوم بها في وحدة الزمن موضع الدراسة .

فيما يلي نموذج لاستمارة مغلقة يمكن من خلالها تقسيم ميزانية الوقت على الأنشطة والسلوك الذي يقوم به الإنسان من الناحية النوعية إلى عده تصنيفات فرعية يمكن الاستدلال بها في دراسات لاحقة.

نموذج يوضح البرنامج الأسبوعي للأنشطة اليومية لامرأة عاملة:

هناك تصنيفات رئيسيه تتضمن على عناصر فرعيه متعددة وهى :-

أولاً - وقت العمل وما يرتبط به من أوقات:

- وقت العمل الرسمي.
- وقت التوقف عن العمل لبعض الأسباب.
- وقت تسلم وتسليم العمل (الوردية).

ثانياً - الوقت خارج العمل:

أ- الوقت خارج العمل والمرتبط بالعمل.

- فترات الغذاء.
- فترات ارتداء وخلع الملابس قبل العمل وبعده.
- وقت الانتقال إلى العمل ووقت العودة بعد العمل.
- الوقت الذي ينفق قبل العمل وبعده مثل الاغتسال وتغيير الملابس.

ب - العمل بالمنزل.

- إعداد وتحضير الطعام.
- رعاية الأبناء.
- تنظيف المنزل.
- شراء الضروريات.
- تنظيف وغسل الملابس.
- أنواع أخرى من الأعمال المنزلية.

ج - الرعاية الشخصية.

- الاغتسال أو الاستحمام.

د- الحاجة الفسيولوجية.

- تناول الطعام .
- قضاء الحاجة.
- النوم والاسترخاء.

هـ - وقت الفراغ (الوقت الحر).

- الدراسة والارتقاء بالمستوى العلمي أو الذاتي .
- تربية وتعليم الأبناء.
- مشاهدة التليفزيون.
- الترويج والتسلية.
- ممارسه الرياضة.
- النشاط الاجتماعي
- الهوايات.

و - استخدامات أخرى للوقت.

- زيارة المؤسسات لأغراض شخصيه.
- أوقات أخرى غير مذكورة.

لكي يكتمل مفهوم تحديد ميزانية الوقت بصورة كاملة ينبغي التعرف على كمية الوقت المتاح وكيفية وتوزيعها ضمن أنواع الأنشطة التي لابد من ممارستها. وتختلف وحده الزمن المستخدمة حسب نوع التجربة ففي بعض التجارب تكون وحده الزمن المستخدمة هي (عمر الإنسان كلــه)، وفى دراسات أخرى كانت (السنة) هي الوحدة الزمنية، وفى دراســات ثالثة كان (الأسبوع) هو وحده الزمن.

فيما يلــي بعض **الأمثلة التطبيقية** لبعض التجارب العملية للتعرف على كيفية دراسة تحليل الوقت أي كيفية توزيع كميــه الوقــت ضــمن نوعية الأنشطة المتعددة.

<u>أولا: نمـوذج لتحليـل ميزانيـة وقـت العاملين بأحـد المـصانع كمـا يلـي:-</u>

١- وقت النوم.

	ساعة	النسبة المئوية
٨ ساعات يومياً×٣٦٥ يومياً	٢٩٢٠	%٣٣,٣

٢- وقت العمل.

	ساعة	النسبة المئوية
٨ ساعات × ٥ أيام أسبوعيا × ٤٩ أسبوع	١٩٦٠	%٢٢,٤

٣- وقت الانتقال للعمل.

	ساعة	النسبة المئوية
٢ ساعة × ٥ أيام أسبوعيا ×٤٩ أسبوع	٤٩٠	%٥,٦

٤- وقت تناول الطعام.

	ساعة	النسبة المئوية
٣ ساعات × ٣٦٥ يوماً	١٠٩٥	%١٢,٥

٥- وقت ارتداء وخلع الملابس.

	ساعة	النسبة المئوية
١ ساعة × ٣٦٥ يوماً	٣٦٥	%٤,٢

٦- الوقت الحر.

	ساعة	النسبة المئوية
هو الباقي بعد طرح الأوقات السابقة	١٩٣٠	%٢٢

نظراً لأهمية الوقت القصوى وخطورته فان الإنسان يجب أن يحسن إدارته وتنظيمه والاستفادة به فالطريقة التي تتم بها أداره الوقت تحدد هوية الفرد من حيث قيمه التي يؤمن بها واتجاهاته في العمل، ولذلك قيل إن الوقت هو الحياة. وأنا أقول لكي، قولي لي كيف تقضى وقتك أقول لكي من أنتي. مما تقدم عرفنا ما هو المقصود بالوقت إذن فما هو المقصود بإدارة الوقت؟.

فالإدارة تعنى بصيغة عامة تخطيط وتنظيم وتنسيق الأعمال والجهود والرقابة عليها لتحقيق الاستخدام الكفء والفعال لكافه الموارد المتاحة.

ومن ثم فان أداره الوقت تعني " تخطيط الوقت وتنظيمه ومتابعة ذلك وتنفيذه بأكبر درجه من الكفاءة والفعالية " وتنحصر أداره الوقت في كيفيه استغلال ما لدى الفرد أو الأسرة من ساعات محدده في أداء ما عليه من أعمال ومسئوليات مختلفة. فتخطيط الوقت لا يطيل من ساعات اليوم، وإنما هو وسيلة تساعد على حسن استغلاله وتقضى على الارتجالية في العمل.

ولقد أجرت المؤلفة في هذا المجال بحث في عام (١٩٩٨) بعنوان "دراسة مقارنة لتحليل وقت المرأة العاملة وغير العاملة في مركز منوف بمحافظة المنوفية" ، واجري هذا البحث بهدف التعرف على أنماط إنفاق الوقت على الأنشطة المنزلية اليومية والأسبوعية لدي الأسر المصرية وذلك من خلال إعداد استمارة تحليل وقت (مغلقة) أي مدون بها

الأنشطة الأكثر تكرارا بالنسبة للمرأة ،عقد مقارنات لعينة عشوائية من ربات البيوت ومن مستويات تعليمية مختلفة .

وأسفرت أهم النتائج عن وجود علاقات دالة إحصائيا بين عمل ربات الأسر ومستوى تعليمهن وحجم الأسرة وبين تخطيط الوقت المنفق على الأنشطة المنزلية وذلك بالنسبة لربة الأسرة العاملة. وقد بينت الدراسة إن متوسط الوقت المنفق على إعداد وجبات الإفطار والترتيب اليومي للمنزل اقل بالنسبة للمرأة العاملة بالمقارنة بغير العاملة. وذلك نظراً لقلة الوقت المتاح لها واستعانتها بالإجراءات والطرق التكنولوجية الحديثة لكي تقلل من الوقت والجهد المستنفذ في أداء الأعمال المنزلية .

كما أشارت النتائج إلى إن فترات الراحة والاسترخاء لدى المرأة العاملة اقل نظرا لتعدد المسئوليات والمهام اليومية لذلك نوصي دائما بالاهتمام بالتخطيط الجيد للوقت والجهد ، وتقسيم المسئوليات إلى أنشطة وفقا لأهميتها وأولوياتها والاقتصاد في الوقت المنفق على تلك الأنشطة كلما أمكن، وأهمية تبني ربة الأسرة للطرق الحديثة في تبسيط الأعمال المنزلية من اجل أن يتسنى لها القيام بكافة المهام الملقاة على عاتقها وتأدية كل متطلبات المنزل طبقا لما يتناسب مع ظروفها وقلة الوقت المتاح لها ، لذلك يلزم لها أن تدون إجراءات الأعمال التي تؤدى يومياً وأخرى أسبوعياً في سهولة ويسر الأمر الذي يوفر لها الفرص اللازمة للقيام بالأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية بالقدر الذي يحقق لها التوازن النفسي.

- الخطوات الإجرائية لإدارة الوقت :

تشتمل عمليه الإدارة العلمية للوقت على الخطوات الأربعة الرئيسية للعملية الإدارية. وهى **التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم :-**

١ - التخطيط:

يقصد بتخطيط "**الوقت**" محاولة للتنبؤ بالوقت المتاح في فترة مقبلة والأعمال المطلوبة لانجاز أهداف محدده وبرمجه كل ذلك في ضوء الفرص المتاحة والقيود المفروضة ويمكن أن تضع خطه لاستثمار وقتك بصوره جيده وذلك **بالاسترشاد بالخطوات الآتية :-**

أ- تحديد الأهداف:

تحديد الأعمال والانجازات والمسئوليات التي تريد تحقيقها خلال فترة مقبلة محدده مع ملاحظة زيادة نواحي النشاط المختلفة في الأسرة الواحدة في أطوار حياتها المختلفة فأسره حديثة التكوين لديها متسع من الوقت يكفى ما عليها من مسئوليات ويضيق الوقت وتزداد المسئوليات بإنجاب الأطفال، ويزداد الوقت ضيقاً والمسئوليات اتساعاً بنمو الأطفال وخلال مراحل تعليمهم ،الأمر الذي يتطلب ترتيب تلك الأعمال حسب الأولوية.

مثال يوضح ذلك، إذا كنتي طالبة وتريدين تخطيط وقتك وتحديد هدفك بوضوح فيجب أن تحددي فترة للانتهاء من مراجعة جميع ما تم دراسته من مقررات خلال أجازه نصف العام أو تتخذي قرار بأن تنتهي خلال هذا الأسبوع من مذاكرة ومراجعة مادة أو اثنين، أوحل جميع التمارين والتدريبات المتعلقة بهما. لذا فعلى المخطط أن يدرك

أهميه الهدف ضمن الزمن المتاح له. من هنا، تتحدد نقطه البدايـــة فـــي تطبيق أداره الوقت بشكل فعال، بحيث تضع خطه متكاملة متجانسة ذات أهداف محدده، ليعرف المرء الاتجاه والطريق الذي يسير فيه، والهـــدف الذي يسعى إلى تحقيقه على المدى القريب والبعيد.

ب- تحديد الوسائل والطرق والموارد المتاحة:

ينبغي أولا تحديد الفترة الزمنية المتاحة للفرد لإنجاز عمـــل محـــدد، ومن ثم تحديد الموارد اللازمة لإتمام تلك الأعمال سواء موارد بـــشرية أو غير بشريه وكيفيه استخدام الموارد لتنفيذ الأعمال المطلوبة.

ج. تحديد المكان:

يتطلب الأمر في تلك المرحلة تطبيق نظريات علم الأرجونوميك فـــي إعادة ترتيب وتنسيق مكان العمل وتوفير الظروف البيئية الملائمة مـــن أضاءه وتهويه وحرارة لتوفير واستغلال الوقت المتاح لإنجـــاز العمـــل المطلوب. مثال بيئة المطبخ يجب أن يتوفر فيهـــا مواصـــفات بناءيـــه وتركيبته وتجهيزيه وتنظيميه تتناسب مع أداء عمليات الطهي بـــسهوله ويسر وكفاءة عاليه.

د- جدولة الوقت:

يمكن أن يتم هذا الإجراء بوضع وقت محدد لبداية ونهاية كل نشاط أو مجموعه أنشطه بصوره تفصيلته ومحدده بأكبر درجه من الدقة، ويفضل وضع خطط محدده الأهداف بشكل هرمي، قاعدته الأهداف الإستراتيجية ،ثم تعلوها الأهداف السنوية ونصف سنوية فالشهرية فالأسبوعية وأخيرا اليومية. مع تحديد أيام تنفيذها حيث هناك أعمال تتكرر يومياً وأعمـــال

يمكن تنفيذها مره واحده في العام ، كالاستعداد للأعياد مثلاً حيث تجـد ربه الأسرة إن لديها أعمالا يجب أن تؤدى يوميا ، أخرى تـؤدى كـل أسبوع وهناك بعض الأعمال تؤدى موسمياً. وكذلك هناك من الأعمـال ما يتم من آن لآخر بدون تحديد دوري لأدائها. وتزداد خبره ربه الأسرة في تقدير الوقت اللازم لأداء كل عمل أو مجموعه أعمال بالممارسـة والمران الأمر الذي يسـاعدها على وضع خطط لاحقة لإدارة وقتها.

بناءا على ما سبق ، تتم الجدولة الزمنية لإدارة الوقت مـن خـلال التسجيل لكل الأعمال المراد القيام بها وتقسيمها إلى مجموعـات حـسب درجه مرونة ما تحتاجه من وقت، ثم تدوين السـاعات والـدقائق التـي يحتاجها كل عمل ويجب الالتزام بالواقعية بقدر الإمكان، والقيام بعمليـه موازنة بين الوقت المتوافر والأعمال المطلوبة مع ترتيب هذه الأعمـال وتسلسلها حسب أهميتها التنفيذية . وقد ينتج عن ذلك تعديل فـي بعـض المواعيد المقررة لكل عمل مع مستجدات الأمور، وعلـى ذلـك ينبغـي مراعاة أهمية حجـز بعض الوقت للطوارئ، وتدوين الخطة وتسجيلها ، وإذا ما تعارضت الخطة مع ظروف الغير من المخالطيـن فيجب تكيفها وتعديلها لتتمشى مع الوضع القائـم.

هـ - تحديد الفرص الزمنية المتاحة والتي يمكن الاستفادة منها والقيود المفروضة وكيف يمكن التغلب عليها:

يمكن تفسير ذلك المفهوم من خلال مثال توضيحي عن وجـود يـوم أجازه لربه الأسرة أي (فرصه)، ثم بعد ذلك تفاجئ بزيارة أحد الأقارب أو الأصدقاء أي (قيد) وفى كل من الحالتين يجب أن نأخذ في الاعتبـار ضرورة تعميق الاستفادة القصوى بكل الفرص الزمنية المتاحة ومحاولة التغلب على القيود وتلافى آثارها فإن لم تستطع ربه الأسرة حيله معهـا فعلى الأقل تعويض ما فات من وقت في أوقات أخرى.

كذلك للتغلب على القيود المفروضة يجب أن نراعي ترك وقت خـاص لتغطيه ما قد يطرأ من أعمال خارجه عن الخطة ، لتعويض الوقت الذي يضيع نتيجة لمقاطعات خارجية غير منتظره، فهذا الوقـت المخـصص للطوارئ يسمح بمتابعة الخطة الموضوعة وانجاز ما تم تخطيطه مـن أعمال دون تأجيل بعضها والحاجة إلى مضاعفة الجهد البشرى المبذول.

و- تسجيل ورصد كل ما سبق:

يتم ذلك من خلال تصميم جدول يحتوى على كل ما يجب عمله مـن انجازات خلال الفترة الزمنية المقبلة والموزعة على أوقات النهار والليل والمحددة بـ(٢٤) ساعة ، بحيث تقضى فيها ربه الأسرة جميع الأوقات التي يمكن أن تقضيها في كل لحظة بين نوم وراحة، وتناول للغـذاء، وصلاة، وعمل وترويح واجتماعيات وتحضير وإعداد....الـخ.وتـزداد أهميه استعمال الجدول الزمني كلما زادت الأعمال والمسئوليات بالنسبة

للوقت المتاح وتقدير الوقت الذي يستلزمه كل عمل من تلك الأعمـــال. ويسهل هذا التقدير عند وضع تفاصيل للخطة اليومية مع استعمال ابسط الأساليب لأداء العمل، ثم تقسيم كل عمل مطلوب إلى خطوات متباينـــة بعد تقدير الوقت اللازم لكل عمل مطلوب. ويمكن ملاحظة مدى إمكانية تداخل بعض الأعمال (تزامنها) أثناء تأديتها أي أمكانية القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت سواء قام بها فرد واحد أو أكثر. وبذلك تكون قـــد حصلت على خطه مكتوبة ، وبهذا يكون ربة الأسرة قد قطعت نـــصف الطريق للنجاح وعليها أن تمضى وهي مصممه على وضع الهدف فـــي الفعل أي الانجاز الفعلي والتنفيذ وصولا..... للنجاح وتأكيده .

الإجراءات العلمية لتخطيط الوقت :-

- مراعاة تناول الخطة للأعمال الأكثر أهميه لأفراد الأسرة ككل مع عدم إغفال أهداف كل فرد واحتياجاته على حده.
- ينبغـــي ترتيب انجاز الأعمال في تسلسل يتفق مع ظـــروف وقت وعمل باقـــي أفراد الأسرة، بحيـــث تتناســـب الخطـــة الموضوعة لكل منهـــم.
- محاولة ربه الأســـرة للتوفير في مورد الوقت بقدر المستطاع من خلال حســـن استغلالها للمـــوارد المتاحـــة البـــشـــرية وغير البشرية.
- تقدير الوقت المتاح لربه الأسرة بحيث يتعاون كل فرد مـــن أفراد الأسرة في تحمل نصيب من المسئولية والأعمال.

- موازنة الخطة بمعنى محاولة موازنة الوقت المتاح مع الوقت اللازم لأداء الأعمال وحتى تصبح الخطة موضوعية وواقعية.
- مراعاة المرونة في وضع الخطة يتسنى تعديلها مع تغير الظروف.
- تدوين كل الأعمال والمسئوليات الواجب القيام بها في المدة الزمنية المحددة للخطة ثم تصنيفها لمجموعات.
- أن يحدد وقتاً كافياً لكل عمل حتى يمكن أداؤه بإتقان.
- لكي ينجح أي تخطيط للوقت يجب أن يراعى فيه احتياجات الأفراد الشخصية وميولهم وعاداتهم وينبغي وضع الخطة على هذا الأساس.

من مضيعات الوقت في هذه المرحلة الهامة من مراحل العملية الإدارية عدم وجود أهداف أو أولويات أو خطط يومية ، وكذلك عدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام ، مع تزامن وكثرة الأعباء والمسئوليات في وقت واحد.

٢- تنظيم الوقت:

إتباع خطوات التخطيط السابق هو خير وسيله لإمكانية إجراء تنظيم ناجح، وللتأكيد على أهميه وظيفة التنظيم يجب **أن يراعى ما يأتي:-**

أ - تقسيم الوقت بين جميع الأنشطة والأعمال بصوره متوازنة حيث أن حسن تنظيم الوقت يضمن دوام الاستمرار على حسن إتقان أداء

الأعمال وانجازها بأفضل صوره.

ب ـ تنسيق الجهود بين أفراد الأسرة:

كم من الوقت يستغرق لإعداد الطعام والشراب والعناية بالملبس والمسكن، فمن أهم المشاكل التي تصادف ربه البيت هي مشكله التنسيق بين جهود جميع أفراد أسرتها لأداء تلك الأعمال كلاً حسب قدرته على إتقان الأداء، فلكل إنسان طاقه وسعه تحمل في حدود وقته فإن كلف بأكثر من طاقته فإنه حينئذ لن يحسن أداء أي شيء لذا فمن الأهمية بمكان تنسيق وتقسيم العمل بين أفراد الأسرة بحيث يعرف كل فرد مهمته بكل دقه ومن ثم الشعور بالمسئولية الجماعية تجاه أسرته.

ج ـ الأنشطة المتزامنة:

هناك الكثير من الأعمال التي يمكن لربه الأسرة إتمام إجرائها معاً أي وقت واحد (التزامن) كتشغيل غسالة الملابس وفى نفس الوقت تشغيل غسالة الأطباق، وكذلك استغلال نفس الوقت لإعداد وتجهيز وطهي الطعام مما يجعل ربه الأسرة تنجز أكثر من عمل واحد في الوقت نفسه.

د– تنظيم وترتيب مكان العمل:

من أهم ما يساعد على توفير الوقت وانجاز الأعمال وعدم انقطاعه هو ترتيب وتنسيق مكان العمل فحينما يكون دولاب الملابس مرتب ومنظم وكل شيء في المكان المحدد له من ملابس داخلية وخارجية وإكسسوارات وبينما يحتاج الفرد للخروج في أي لحظه يجد ما يريد

ارتداءه بسرعة وسهولة دون إضاعة للوقت. ومن مضيعات الوقت في مرحلة التنظيم الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي، والقيام بالعمل وتكراره أكثر من مرة والافتقار للتنسيق.

٣- تنفيذ ميزانية الوقت:

إن مرحله الأداء والتنفيذ للخطة التي سبق إعدادها يعتبر المحك الفعلي للانتقال من الارتجالية إلى الحياة العلمية المنظمة والمرتبة والتي لا يؤدى فيها أي عمل عبثاً فالعبرة ليست فقط بإتقان الخطط دون تنفيذها. بل ويراعى أثناء التنفيذ المحافظة على مورد الوقت من الضياع عن طريق تبسيط الأعمال وحسن أداره الموارد المتاحة واستغلالها أحسن استغلال وإلغاء الحركات غير الضرورية منها، والعمل على تنسيق وترتيب واتساع حجرات المنزل بالقدر المناسب، وكذلك مراعاة حجم الأثاث ونوعيته واستخدام الأدوات والأجهزة التي تؤثر في كمية الوقت اللازم لأي عمل.

مراجعة الخطة من وقت لآخر من أهم وسائل مراقبه الخطة أثناء التنفيذ. حيث يراجع تسلسل الأعمال، والوقت المخصص لأداء كل خطوة، ومجموع الزمن المحدد للعمل كله. وقد يتطلب الأمر تعديل في أسلوب التنفيذ أو في الخطة نفسها وتساعد مرونة الخطة على إجراء هذه الخطوة بنجاح دون تأجيل أعمال لا تحتمل التأجيل.ومن مضيعات الوقت في تلك المرحلة ضعف القدرة على حل الخلافات مع ضعف القدرة على التكيف ، وكثرة المكالمات الهاتفية ، ونقص المعلومات وعدم القدرة على قول لا.

٤- تقييم موازنة الوقت:

يستمر تقييم أو رقابه الخطة الموضوعة لاستخدام الوقت طوال فتـــره التنفيذ وبعد الانتهاء من تنفيذ الخطة لتقييم النتائج النهائية، والتي يقـــارن فيها النتائج المحققة مع الأهداف التي وضعت علـــى أساســـها الخطـــة والوقوف على أسباب النجاح والفشل مما يساعد علـــى التعـــرف علـــى الطرق والوسائل المناسبة لأداء الأعمال والأوقات الملائمة لأدائها.

- مضيعات الوقت وكيفية التصدي لها:

بناءا على ما سبق فإن الإدارة الفعالة للوقت تعتمد على تخطيط الوقت وعلى قدرة الشخص على اتخاذ إجراءات ايجابية لمواجهـــه مـــضيعات الوقت والتي تتغير بتغير الظروف والأزمات والأماكن والأفراد ، حيث أن أي نشاط يأخذ وقتا غير ضروري ولا يعطي عائدا مناســـبا للوقـــت المبذول من اجله يعد من مضيعات الوقت .

ويمكن ترجمة ذلك في المعالة الآتية:

تخطيط جيد للوقت + إجراءات ايجابية لمواجهه مضيعات الوقـــت = إدارة فعالة للوقت.

نموذج مقترح للسيطرة على مضيعات الوقت بفعالية:

ــ جمع البيانات والمعلومات الكافية عن طبيعة المشكلة التي يمكـــن أن تكون السبب المباشر في إضاعة الوقت.

ــ تحديد الأسباب المحتملة لمضيعات الوقت والتعرف عليها سواء كـــان الشخص نفسه هو السبب، أم السبب قد يرجع للبيئة المحيطة بالعمل.

ــ وضع الحلول المقترحة ومناقشتها للتغلب على مضيعات الوقت.

ـ اختيار أكثر الحلول جدوى ويتم ذلك بتقييم كل حل من الحلول المقترحة لكل مضيع من مضيعات الوقت لاختيار أفضلها.

ـ تنفيذ الحل الذي وقع الاختيار علية وإدراك مدى مناسبته وفعاليته في معالجة المشكلة والتي هي محور إضاعة الوقت ، فإذا ما تبين إن المشكلة ما زالت قائمة فلابد من إعادة العملية بأكملها بدءا بجمع المعلومات وانتهاء بتنفيذ الحل.

ـ العوامل المؤثرة في كمية الوقت اللازم لأداء الأعمال المنزلية:

١- تختلف كمية الوقت اللازم لأداء الأعمال المنزلية من أسره لأخرى نظراً لطبيعة العمل نفسه واتجاه الأسرة نحو هذا العمل فتبسيط طرق الطهي وإعداد أكلات بسيطة مثلاً يستغرق وقت بسيط.

٢- مستوى العمل المطلوب مثال. لربه الأسرة التي تهتم بتلميع كل قطع الأثاث يومياً في حين تكتفي أخرى بالتلميع كل أسبوع.

٣- طور حياه الأسرة، ومدى اختلاف حجم المسئولية الملقاة على عاتق أسره حديثة التكوين، مقارنتاً بأسرة في مرحلة إنجاب ونمو أطفال. أي أن هناك علاقة بين حجم الأسرة وأعمار أفرادها وكميه الوقت اللازم لإنجاز المسئوليات.

٤- يساعد تعاون أفراد الأسرة في تخفيف عبئ أداء الأعمال عن ربه الأسرة، وبالتالي يمكن انجاز أكثر من عمل واحد من قبل أفراد الأسرة في آن واحد، مما يوفر في مورد الوقت المتاح.

٥- تنسيق وترتيب أثاث المسكن وكذلك مراعاة حجمه ونوعيته يؤثر كثيراً في مدى ســـهوله تنظيفـــه والتقليـــل مـــن عـــدد الخطـــوات والتحركات عند استعماله، مما يســـاعد في انجاز ما تبقى من أعمال أخـــرى في سهوله ويسر.

٦- هناك علاقة عكسية بين الوقت الضائع في عمليه التخطـــيط والوقت الضائع في أداء الأعمال. أي كلما زاد وقت التخطيط كلما قل الوقت الضائع في انجاز الأعمال.

٧- هناك علاقة طـــردية بين قدره وطاقـــه ومهارة وخبره ربه البيت في تخطيط وتنســـيق جهودها وجهـــود أفراد الأســـرة وبين ترتيب مكان العمـــل ومتابعة ســـير الخطة أثناء التنفيذ، ومـــدى القدرة على إنجـــاز العمل.

٨- امتلاك الأسرة للأجهزة المنزلية المتطـــورة والعمـــل علـــى الصيانة المستمرة لها يساعد ربه الأســـرة والقـــائم بالعمـــل المنزلـــي على توفيـــر كميه الوقت اللازم لأي عمل. فمما لا شك فيه استخدام ربه الأسرة لموقد بوتاجاز ذات مُشعلات أربعة أو ستة يساعدها في انجاز أصناف عديدة من الأطـــعمة في وقت بسيط مقارنتاً باســـتخدام موقد من شـــعلتين فقط.

٩- المحافظة على أوقـــات الراحة والترويح عن النفـــس يجدد من نشاط ربـــه الأســـرة مما يساعدها على انجاز أعمـــالها فيما بعد وفى الوقت المحدد له.

الفصل السابع

إدارة الطاقة البشرية

Human Energy Management

يرتبط موردي الوقت والجهد البشرى ارتباطاً وثيقاً في الحياة المنزلية، إلى درجة تجعل استخدام كل منهما يؤثر في الأخر تأثيراً كبيراً. فكما سبق ذكره يعتبر الوقت مورداً أساسياً مادياً نستمده من وجودنا والذي يتساوى جميع الأفراد فيه طوال حياتهم. أما الجهد فرغم أن جميع الناس يتساوون في أن لكل منهم جهداً ألا أنهم يختلفون اختلافا نسبياً في مقدار هذا الجهد الذي يعتمد أساساً على الحالة الجسمانية والعقلية والصحية التي قد تكون موروثة أو مكتسبة بتأثير البيئة والمنشأ ومن ثم فمهما كان نوع أو حجم العمل الذي يقوم به الفرد فأنه يستلزم قدراً من الطاقة ووقتاً ليؤدى فيه.

على ذلك **فيعرف الجهد البشرى** " بأنه مقدرة الفرد على أداء الأعمال" ويحصل عليها الفرد عن طريق حرق الأغذية بأكسجين الهواء فتنتج طاقه، ثاني أكسيد الكربون وماء.... وما يستنفذه الفرد من طاقه أثناء الأداء يمكن تقدير حجم التعب والعبء الملقى على الفرد.

موازنة الجهد البشرى: قياس مقدار الجهد الذي يستطيع أن يبذله الفرد في فترة زمنيه محدده أثناء أداء عمل معين دون أن يشعر بالتعب. فالهدف من أداره الطاقة البشرية هو مساعدة ربه البيت على أداء ما عليها من أعمال دون إرهاق حيث أن التعب الذي ينتج عن العمل والذي

يقلل من مقدرة الإنسان على الاستمرار في العمل، أنما يزيد أو يقل نتيجة لأسلوب الاستخدام وتوظيف هذا الجهد في أداء الأعمال. ولهذا فإن من أهم المشاكل الإدارية في الحياة الأسرية، مشكله حسن إدارة موردي الوقت والجهد. وكيفيه الانتفاع بهما بالشكل الفعال وبالحد الأقصى الذي يحقق أهداف الأسرة وأهداف أفرادها وبالأسلوب والطريقة التي لا ينتج عنها تعباً بالغاً يعود بالضرر على القائم بالعمل ومن ثم على الأسرة.

خصائص مورد الطاقة البشرية :-

١- الطاقة البشرية من أصعب الموارد البشرية المتاحة تحديداً وقياساً بالمقارنة بالموارد الأخرى على الرغم من وجود أجهزة خاصة تسمى بالمسعرات (جهاز بولر) والتي يمكن بها قياس الطاقة المستهلكة أثناء قيام الجسم بالأعمال المختلفة. حيث تقوم ميكانيكية هذه الأجهزة على حساب كميه ما يستهلكه الفرد من أكسجين وما يطرده من ثاني أكسيد الكربون عند أداء عمل ما في فترة زمنية معينة ومن ثم يمكن حساب كمية الطاقة المستنفذة لأداء هذا العمل.

٢- الجهد البشرى يمكن توفيره من وقت لآخر فعندما يأخذ الفرد قسطاً من الراحة ليوم ما فإنه يستطيع أن يبذل مجهوداً زائداً في اليوم التالي.

٣- يرتبط مورد الطـاقة البشرية بمورد الوقـت فمهمـا كـان نـوع أو حجـم العمل الذي يقوم به الفرد فإنه يسـتلزم قدراً من الطـاقة ووقتاً ليؤدى فيه.

الجهد المستنفذ لأداء الأعمال المنزلية :-

قيام ربه البيت بالأعباء والواجبـات المنزليـة يجعلهـا تبـذل بعـض المجهود:-

١- كالجهد الذهني:

حيث تستعمل العقل عند أداء أي عمل من الأعمال مهما كان بسيط فهو يحتاج للتفكير والتخطيط وأتحاذ القرارات والتوجيه وتحمـل المسئولية والتعبير اللغوي أثناء التنفيذ.

٢- الجهد اليدوي:

تحتاج ربة البيت لهذا النوع من الجهد حين تعمل على رفع الأشـياء والإمساك بها، أو حملها أو طيها ، وكذلك أثناء جـذب الأشـياء مـن الأرض أو دفعها بعيداً عن مكان استقرارها .

٣- الجهد ألجذعي:

كذلك تستعمل ربه المنزل عضلات الجذع أثناء الانحناء والجلوس لجذب أو شد الأشياء أو رفعها.

٤- الجهد البصري:

كحركة العين أو توقفها، والنظر إلى الأشياء والفحص والنظر الـدقيق بالعين، المراقبة، التوفيق أو التنسيق وفقاً للمسافات والأضواء والألوان.

٥- الجهد الجسمي:

تضطر ربه البيت أن تبذل جهد جسمي أثناء الانحناء النصفي والكامل، وأثناء الارتكاز على الرقبتين لأداء أي أعمال خفيفة أو شاقه ، أثناء القيام والالتفات والاستدارة ، وأثناء الجلوس والركوع الكامل حيث تشترك حينئذ جميع أجزاء الجسم بما فيها من العضلات أو العظام.

٦- الجهد ألقدمي:

يتمثل هذا الجهد في المشي والتحرك والوقوف والجري وصعود السلم ونزوله. هذا التقسيم لتقييم الجهد الذي تبذله ربه البيت، لا يجب أن يؤخذ هكذا بحرفيته في صورة جزئيه مفتتة. إذ أن أي جهد يبذله الإنسان يتوزع على عضلات الجسم كلها، وان كان بنسب مختلفة فلا يمكن أن نقول مثلاً إن الإنسان إذا صعد السلم لا تُجهد فيه إلا قدماه. بينما في الحقيقة أن الجسم كله يشترك في عمليه الصعود كذلك في عمليه الجذب، فمثلاً ربه البيت عندما تقوم بعمليه غسيل الملابس، لا تجهد يديها فقط، بل أيضا عضلات كتفيها وظهرها وساقيها ، بالإضافة لذلك فإن كل جهد جسدي لابد أن يصاحبه جهد ذهني.

وقد أمكن تقييم وتقدير الجهد الجسدي المبذول أثناء الأداء بمقارنة حاله التنفس أثناء العمل، وأثناء الراحة ومن ثم فقد أمكن تقدير كميه الأكسجين المستهلكة في التنفس في الحالتين .

يمكن تقسيم هذه الأعمال من حيث مقدار إجهادها للجسم الآتي:-

أ- أعمال خفيفة وهى تستنفذ من ١-٢ سعر حراري / دقيقة.
ب- أعمال متوسطة وقد تتطلب من ٢-٤ سعر حراري / دقيقة.
ج- أعمال متعبة وهى تتطلب من ٤ -٥ سعر حراري / دقيقة.
د- أعمال مٌرهقة وهى تتطلب أكثر من ٦ سعرات حرارية /دقيقه.

تنقسم الطاقة الكلية اللازمة للفرد في اليوم إلى نوعين:

أ-الطاقة الأساسية Basic Energy :

يقصد بها طاقه الميتابولزم القاعدي اللازمة لأداء أجهزة الجسم لعملها أي الطاقة اللازمة للقيام بأعمال لا إرادية كالهضم والتنفس والدورة الدموية أثناء الراحة أو الاسترخاء للنوم.

وتلك الطاقة تحسب على أساس ١ سعر حراري / دقيقة لكل جسم وزنه ٦٠ كجم.

على ذلك فإن الشخص الذي وزنه ٦٠ كجم يحتاج طاقه أساسيه في الساعة = ١ × ٦٠ = ٦٠ سعر حراري / ساعة.

ب- طاقة العمل Work Energy :

هي تلك الطاقة اللازمة لأداء الأعمال الإرادية السابقة الذكر (خفيفة - متوسطة - متعبة - مُرهقة).

فعلى سبيل المثال : إذا قامت ربه البيت بالكنس بمكنسة كهربائية لمدة ساعة فإنما سوف تستهلك طاقة عمل تصل إلى ١٢٠ سعر حراري حيث أن وزنها ٦٠ كجم وأن عملية الكنس سوف تستغرق ساعة وبما أن هذا العمل يتطلب ٢ سعر حراري / دقيقة.

إذن طاقة العمل = ٢ سعر حراري × ٦٠ دقيقة = ١٢٠ سعر حراري/ساعة. وعلى ذلك يمكن حساب عدد السعرات اللازمة للفرد في الساعة **كالآتي:**

- الطاقة الكلية = الطاقة الأساسية + طاقة العمل.

وبناء على المثال **السابق نجد أن** :-

الطاقة الكلية = ٦٠ + ١٢٠ = ١٨٠ سعر حراري / ساعة.

جدول يوضح كمية الطاقة المبذولة في الأعمال المنزلية مقدرة بالسُعر في الدقيقة " لكل فرد وزنه ٦٠ كجم".

نوع العمل المنزلي	الطاقة بالسعر في الدقيقة
<u>أ- أعمال خفيفة</u>	
- وضع جلوس مريح	١,٢
- الراحة مع الاستلقاء على الظهر	١
- حياكة يدويه وأعمال تطريز	١,٤
- حياكة باستعمال موتور	١,٤
- غسيل الملابس ميكانيكياً	٢
- الكنس باستخدام مكنسة كهربائية	٢
<u>ب- أعمال متوسطة</u>	
- تلميع الموبيليات	٢,٤
- مسح الأرض	٣,٦
- العجن اليدوي	٣
- الكنس بالمكنسة العادية	٣
- غسل الملابس يدوى	٣
- غسل الأطباق يدوى	٣
- ترتيب الآسرة صيفاً	٢,٥
- رفع الغسيل من سبت الغسيل	٤
- الكي	٤
- هبوط السلم	٤
<u>ج. أعمال متعبة</u>	
- الكي مع الوقوف	٤,٢
- طهي الطعام مع الوقوف أمام الموقد	٤,٢
- عصر الملابس يدوياً	٤،٤
- نشر الملابس من سبت موضوع على الأرض	٤,٥
- عجن الخبز البلدي	٤,٩
<u>د- أعمال مُرهقة</u>	
- صعود السلم	٧
- تنفيض السجاجيد بالمضرب.	٦

يلاحظ أن كمية العمل الذي يقوم به القلب أثناء القيام بعمل ما تـزداد بازياد وزن الشخص القائم بالعمل مما يجعل ربه البيت البدينـة تـشعر بالتعب وهذا بدوره يجعلها تميل إلى التراخي في القيام بواجباتها المنزلية لأن زيادة وزنها تفرض عليها بذل جهد اكبر أي يتحمل قلبها كميه عمل أكبر عند القيـام بأعمالهـا المنزليـة إذا مـا قورنـت بربـه البيـت المعتدلة الوزن.

كما يفيد استخدام الأدوات والأجهزة المنزلية الكهربائية فـي تـوفير الجهد المبذول بمعنى إحلال الطاقة الكهربية محل الطاقة البـشرية فـي أداء بعض الأعمال وبالتالي يمكن استغلالها في أعمال أخـرى. أيـضاً يجب ملاحظة أهمية الزمن الكلى اللازم لأداء الأعمال المنزلية.

مثال لذلك عند قيام ربه البيت بعمليه الغسـيل اليدوي فهـي تتطلـب ٣ سـعر حراري / ق ولو استغرق وقت الغسيل ستون دقيقـة فإنهـا تستهلك طاقه تقدر بنحو ١٨٠ سعر حراري. وعند مقارنه ذلك بالغسيل الميكانيكي فقد يقتصر العمل البشرى على إجراء خطوات محددة مثـل فرز الغسيل وتجهيزه ووضعه في الغسالة وأضافه المسحوق ثم التشغيل وتلك الإجراءات التجهيزية لا تستغرق أكثر من ٥–١٠ دقـائق وبـذلك فهي تتطلب جهد بشرى من ١٠ – ٢٠ سعر حراري فقط، وبناءا علـى ذلك يتضح أن من أهم المشاكل الإدارية في الحياة الأسرية سوء استغلال الجهد المبذول في أداء الأنشطة المطلوبة لتحقيق أهداف أفراد الأسرة .

الإجراءات العلمية التي لابد أن تؤخذ في الاعتبار لحسن استغلال الجهد البشرى :-

١- اعتبار أن حسن استخدام الوقت والجهد البشري عامل حاسم في رفع مستوى معيشة الأسرة.

٢- اكتساب العادات الايجابية في العمل والحرص على الأخذ بها دوماً.

٣- ضرورة الاهتمام بالرغبات المختلفة لكل فرد من أفراد الأسرة عند تخطيط الجهد.

٤- مراعاة ترتيب وتنظيم أماكن إنجاز الأعمال المنزلية وأماكن التخزين للسلع والخامات وأماكن حفظ الأجهزة والأدوات المنزلية بحيث يمكن استغلال الموارد المتاحة أفضل ما يمكن وبأقل جهد ووقت وتوفير الحركات غير الضرورية لانجاز الأعباء المنزلية.

٥- الاهتمام بدراسة العوامل المختلفة التي تسبب التعب ومحاولة تفادى تلك العوامل.

٦- تقييم الخدمات التي تؤديها الأجهزة والأدوات المستخدمة في انجاز الأعمال المنزلية وكيفية الاستفادة منها بحيث تتحمل عن ربه البيت الجزء المتعب من العمل.

٧- الاهتمام بتبسيط طرق انجاز الأعمال وابتكار الأساليب الفعالة لتوفير الوقت والجهد المبذول.

٨- الاهتمام بضرورة تخطيط وتنظيم ومراقبه الجهد المبذول

حيث أنه في كثير من الأحيان يكون مصدر تعب المرأة هي تلك المسئوليات المتواصلة ليل نهار والتي على عاتق ربه البيت وأهمها الأعمال الروتينية التي تتكرر بصفة دائمة وبالتالي ليس لهن فترات عمل محددة حتى يتمكن من ترشيد الجهد المبذول.

العوامل المؤثرة على كميه الطاقة المبذولة أثناء أداء الأعمال المنزلية:

١- النمو العضلي وبناءه والقدرة على التوافق والتنسيق الحركي العضلي أثناء الاستخدام ، فهناك علاقة بين قوة العضلات والاستخدام الأمثل لها وكمية الطاقة المستنفذة في أداء الأعمال.

٢- وزن الجسم، فكلما زاد وزن الجسم تزداد الطاقة المستهلكة في أداء نفس العمل.

٣- الوقت، كلما طال الوقت المستنفذ في أداء العمل تزداد الكمية المستهلكة من الطاقة كقيام ربه البيت بإعداد وجبات سريعة وسهلة تتطلب وقتاً وجهداً أقل من إعداد وجبات معقدة كثيرة الخطوات.

٤- تؤثر الأدوات والأجهزة المتوافرة في الجهد المبذول، فاستعمال مبشرة حادة في فري البصل يستهلك قدراً من الطاقة أقل من استعمال ربة البيت للسكين في عملية التقطيع.

٥- خبرات وقدرات القائم بالعمل، فعند قيام الفرد بعمل يتقنه فإنه يؤديه بسهولة وإتقان ويقلل من كميه الطاقة المبذولة.

٦- مكان العمل ومدى تنظيمه وترتيبه وتتابع مراكز العمل به والمساحات والارتفاعات، لها دخل كبير في الطاقة المبذولة.

٧- تفضيل العمل وعلاقته بالاتجاهات والميول، فأداء عمل محبب للنفس ومتوافق مع الميول يقلل من كمية الطاقة المبذولة.

٨- سرعة أداء العمل، فكلما زادت السرعة اللازمة في أداء العمل يستلزم طاقة اكبر من أدائها ببطيء.

٩- موعد القيام بالعمل، فالأعمال التي تؤدى في الصباح تستهلك طاقة أقل مقارنتا بأدائه في الفترة المسائية.

طبيعة التعب والإرهاق
أسبابه وتأثيره

أن فهم طبيعة **التعب Fatigue** والإرهاق وإدراك أسبابه ومدى تأثيره على الكفاية العقلية والبدنية وكذلك معرفة طرق تفاديه والتغلب عليه ضرورة حتمية. ففي أغلب المنازل يتوقف حل المشاكل الناتجة عن التعب والإرهاق والنجاح في التغلب عليها على تخطيطنا للوقت والجهد وأسلوب استخدامنا لهما ينعكس ذلك على صورة علاقات العمل وتوزيعه بين أفراد الأسرة.

ففي الآونة الأخيرة اهتمت بحوث ودراسات الاقتصاد المنزلي لمعرفة أسباب التعب وكيفية التغلب عليه الأمر الذي يساعد في حل مشاكل الإرهاق الناتج عن الأعمال المنزلية **فمن تلك الأسباب** :-

١- قد ينشأ الإجهاد لأسباب فسيولوجية أهمها الإجهاد العضلي الذي يحدث نتيجة لتراكم حمض اللاكتيك في العضلات الأمر الذي يؤثر سلبيا على معدل ضربات القلب ومن ثم وارتفاع ضغط الدم.

٢- يبدأ الإجهاد لأسباب عصبية تنتج عن اضطراب في شعيرات الأعصاب المنتهية إلى ألياف العضلات بحيث تضعف قوتها (قوة الأعصاب) في نقل أوامر الحركة الصادرة من الجهاز العصبي المركزي إلى الأطراف وقد يظهر أثناء أداء الأعمال الذهنية والكتابية .

وهناك أسباب أساسية لظهور التعب النفسي هي: الملل، كثرة المقاطعات، الفشل أو الخوف من الفشل في أداء العمل، العمل تحت ضغط وتهديد لقلة الوقت المتاح.

٣- تؤدي الأعمال الساكنة إلى الشعور بالتعب ويعرف العمل الساكن بأنه العمل الذي يحتاج لتثبيت بعض عضلات الجسم في وضع واحد لتتمكن بعض أجزاء أو عضلات الجسم الأخرى من الأداء ، مثل انحناء العمود الفقري لفترة أثناء إجراء عمليات التنظيف والتلميع .

٤- العمل في وضع وقوف ثابت يسبب الشعور بالإجهاد لا لزيادة الطاقة المستهلكة ولا لتعب في العضلات وإنما يرجع إلى تأثير الوقوف على الدورة الدموية وكذلك لضغط ثقل الجسم مما يحدث ألما في الأربطة والأغشية والأوتار للعضلة المبطنة لقرص القدمين وتجنب ذلك بعدم الوقوف في وضع واحد فترة طويلة أو التحرك من مكان إلى الآخر .

٥- قد يستمر الإجهاد لأسباب نفسيه أو سيكولوجية تنتج من تناقص قدرة العقل على الاحتفاظ بالأفكار والإحساسات.

٦- عدم وجود دافع لأداء العمل يساعد على ظهور التعب بعد فترة قصيرة وأحياناً قبل البدء في العمل نفسه يكون هذا من النوع النفسي أو العصبي.

٧- الأعمال التي تحقق أهداف بعيده المدى تقلل من درجـــه الحماس أو الدافع للاستمرار في أداء العمـــل. حيـــث لا يشعر الفرد بنتائج ذلك أو ثمرة جهوده إلا بعـــد فتـــــرة طويلة. في مثل تلك الظروف يفضل تقسيم العمل إلـــى عدة مراحـــل فالنجاح في مرحلة يكـــون دافعـــاً علـــى الاستمرار في العمل.

٨- عـــدم تحديد الأهـــداف والتخطيط يجعل الفـــرد غيـــر ملـــم بما تحققه فعلاً من أعمال وما بقـــي منها مما يقلل من حماســـه ويشـــعره بالتعب النفسي والعصبي.

٩- قله الخبرة والمران لإتقـــان المهـــارات اللازمـــة لأداء بعض الأعمال تصل بالفرد إلى نتـــائج دون المـــستوى المطلوب الأمر الذي يؤدى به إلـــى الـــشعور بالتعـــب النفسي والعصبي.

أعراض التعب

١ ــ الشعور بالألم و أوجاع جسمية .

٢ ــ تغييرات في ضغط الدم و تركيب العضلات و إفرازات الغدد و أحياناً ارتفاع في درجة حـــرارة الجسم .

٣ ــ انخفاض في مستوى أداء النشاط أو العمل.

٤ ــ الإحساس بالإرهاق و الإنـــهاك و الضجر مع عـــدم الرغبة في مواصلة العمل .

٥ ـــ إحباط لمقدرة الفرد علـــى الاستمرار فـــي أداء العمـــل مـــع كـــثرة الأخطاء و تكـــرار حدوثـــها.

٦ ـــ قلة الإنتاج كما و نوعاً.

٧ ـــ زوال أثر التعب بعد مرور فترة زمنية ليست بقليلة .

أنواع التعب:

أتضح أن التعب والإرهاق يأخذ صوراً ثلاثة تبدو مختلفة رغم أنها وثيقة الصلة بعضها البعض، ويستطيع الإنسان التعرف عليها بـــالخبرة والمران، **وهذه الصور هي:-**

١- حاله التعب الناجمة عن العمل وتنقسم إلى :-

أ- التعب الفسيولوجي (عضلي).

ب- التعب السيكولوجي(النفسي).

٢- الشعور بالتعب والإرهاق و نقص القدرة على العمل.

١ . حاله التعب الناجمة عن العمل:

أ- التعب الفسيولوجي (جسماني):

بالبحث اتضح أن التعب ينشأ في الجهـــاز العـــضلي أو العـــصبي أو كليهما. ففي أثناء النشاط العضلي يحرق الجسم وقوداً، ليعطـــى الطاقـــة اللازمة للحركة. ومادة الجيليكوجين (النشا الحيواني)، هي مصدر تلـــك الطاقة حيث تتكون في العضلات من المواد السكرية التي يجلبه نحوها الدم فعندما تعمل العضلات يتحد الأكسجين الذي يجلبه الدم بالجليكوجين المتكون في الأنسجة العضلية، مطلقاً للطاقة ومكوناً لحامض اللاكتيـــك

وثاني أكسيد الكربون، وتلك الفضلات التي يعوق تراكمها استمرار النشاط والتي يجب التخلص منها لكي يستمر النشاط والتي يجب التخلص منها لكي يستمر النشاط.

جليكوجين + أكسجين --------← طاقه + حامض اللاكتيك + ثاني أكسيد الكربون.

ويحمل الدم الوريدي الخارج من العضلات، غاز ثاني أكسيد الكربون إلى الرئتين، حيث يخرج في هواء الزفير، وفى نفس الوقت تتخلص العضلات من حامض اللاكتيك، باتحاده بالأكسجين الذي يجلبه الدم الشرياني إليها ثم تحويله مرة أخرى إلى جليكوجين. على ذلك فالأكسجين يمنع الإرهاق بتخليص العضلات من تراكم حامض اللاكتيك.

قد يرجع سبب التعب الفسيولوجي نتيجة :-

- لأداء عمل بسيط لمده طويلة.
- أداء عمل شاق لمده قصيرة.
- أداء عمل ساكن.

ففي حالات العمل البسيط يستطيع الفرد الحصول على كمية الأكسجين الكافية لحفظ تراكم حامض اللاكتيك، دون الحد الذي يعوق استمرار النشاط وبذلك يستمر العمل لمدة طويلة بقليل من الإرهاق.

أما في حالات العمل الشاق، فلا تكفى كميه الأكسجين لذلك فيحل التعب والإرهاق بسرعة، وتقل القدرة على العمل وفى هذه الحالة لابد من

استنشاق كمية وفيرة من الأكسجين وتقليل الفترة الزمنية اللازمـــة لأداء هذا العمل الشـــاق للإقلال من الشعور بالإرهاق.

أما بالنسبة **للعمل الساكن** فان مثل هذا العمل يحتاج إلى تثبيت بعض عضلات الجسم في وضع ثابت لكي تتمكن بعض أجزاء أو عـــضلات الجسم الأخرى من الاستمرار في أداء ذلك العمل. حيث يرجـــع ســـبب التعب الناتج عن الأعمال الساكنة أن العضلة المتحركة تســـمح للـــدورة الدموية بالسريان، بينمـــا العضلة الساكنة في وضع ثابت فهي تـــضغط على الأوعية الدموية ، الأمر الذي يقلل كمية الدم الواردة إليها. وبالتالي يحتاج الفرد إلى تغيير وضع العضلة من آن لآخر حتى يـــسمح لدفعـــه أخرى جديدة من الدم أن تصل إليها. وإلا فإنه سوف يشعر بضعف في العضلة ومن ثم الشعور بالتعب والإرهاق .

ب- تعب نفسي (سيكولوجي):

التعب السيكولوجي ينقسم إلى :-

أ- تعب ناتج عن الملل من تكرار العمل وانعدام اللذة .

ب ـــ تعب ناتج عن الكبت.

أ ـ التعب الناشئ عن الملل:

يتبين ذلك من خلال وصول الفرد لحاله ذهنية تسبب فقـــده لاهتمامـــه بعمله وعدم شعوره بالرضا عن الحياة أو بالتقدير الـــذاتي أو الإشـــباع، ويرجع الشعور بالملل لشعور الفرد بأن إمكانياته وقدراته وخبراته أكثر بكثير من الخبرة والطاقة التي يتطلبها هذا العمل.

فالأعمال المنزلية مثلا التي تتصف بالنمطية والتكرار تؤدي بربة الأسرة إلى نقص في الدافعية لإنجاز تلك الأعمال ويتطلب منها وقت أطول ومجهود اكبر مما يؤدي بها للشعور بالملل ومن ثم بالتعب ، في حين أن استعانة ربة الأسرة للأجهزة وحسن أدارتها له يؤدي إلى ارتفاع معدل دافعيه المرأة لإنجاز تلك الأعمال النمطية بسهولة ويسر بأقل وقت وجهد .

مثال لذلك الأعمال ذات الطبيعة المتكررة ذات الخطوات الإجرائية البسيطة والغير شاقه تشعر ربة البيت بعدم مرور الوقت وطول ساعات العمل" كمسح الأرضيات وتنظيف مسطحات العمل وغسيل الأطباق ، ترتيب الآسرة ، وكذلك الأعمال السهلة (الخفيفة) كتنظيف وتلميع أثاث المنزل،"وغير ذلك كثير من الأعمال الخفيفة التي ينتهي الأمر بربة الأسرة إلى عدم رغبتها لمواصلة المثابرة على انجاز تلك الأعمال المطلوبة.

ب ـ التعب الناشئ عن الكبت:

ينتج من أسباب عديدة :

كتغير الخطط المفاجئ نتيجه لتغير الأهداف ووضع أهداف جديدة ، عدم تأكد الفرد من نتائج عمله ، عدم الرغبة في أداء عمل معين ، كثرة المقاطعات أثناء أداء العمل .

٢ ـ التعب والإرهاق وعدم القدرة على مواصلة العمل المنزلي.

" مفهوم التعب Fatigue "

" هو النقص في القدرة أو عدم الرغبة في مواصلة أداء الأعمال " والشعور الناتج من القيام بأي عمل من الأعمال المنزلية أمر نسبى، أي أنه يختلف باختلاف ظروف العمل والحالة النفسية للقائم بالعمل. فقد يبذل الإنسان جهدا كبيرا في انجاز عمل شاق لكنه لا يشعر بالتعب منه أثناء قيامه به وقد يحدث العكس فيكون العمل خفيفا ومع ذلك يشعر بالتعب بل بالإرهاق وهو في المراحل الأولى من خطوات انجازه . ويرجع هذا الاختلاف في الشعور بالتعب إلى أمور كثيرة منها.

أ- الحالة العصبية والمزاجية للقائم بالعمل فإن الأعصاب المتوترة تدفع بالعامل إلى الشعور السريع بالتعب.

ب- مقدار التركيز الذهني الذي يتطلبه العمل، فالعمل الذي يتطلب تركيزا ذهنيا كبيرا بسبب التعب الذهني أكثر من العمل الآلي الذي لا يتطلب تفكيرا في أدائه.

ج ــ التشتت الذهني يترتب عليه الخطأ والشرود مما يضاعف من صعوبة العمل المطلوب.

قد أتضح من الاستفتاءات التي يهتم بإجرائها بعض الباحثين أن ربات البيوت يكرهن القيام ببعض الأعمال المنزلية وقد أمكن إيجاد حصر تقريبي لهذه الأعمال فقد تبين أنها " غسيل الملابس وغسيل الأطباق والكي والتنظيف الكامل للبيت".

قد أرجع ربات البيوت أسباب كراهيتهن وعدم تفضيلهن لبعض الأعمال المنزلية **للأسباب التالية:**

١- عدم تقدير أفراد الأسرة لقيمة الجهد الذي تبذله ربة البيت في قيامها بطلبات الأسرة ، بل واستنكارهم لهذا الجهد .

٢- تباين المستويات الذهنية بين أفراد الأسرة الواحدة ينتج عنه إرهاق وعجز ربة المنزل لإشباع رغباتهم المختلفة عند محاولتها التوفيق فيما بينهم لإرضائهم.

٣- عدم توفر الأجهزة والأدوات المنزلية أو الجهل بأحسن السبل للاستفادة منها أو وضعها في أماكن غير ملائمة للعمل بحيث يتعذر استعمالها بسهولة.

٤- أن يكون العمل عملا متكررا ومن الملاحظ أن الملل والتكرار من الصفات الملازمة للأعمال المنزلية حيث تنفق ربة البيت نصف نهارها في إعداد الطعام الذي يؤكل في وجبة الغداء و تصبح في اليوم التالي فإذا بها ملزمة بتكرار ما فعلته. وهكذا لبقية الأعمال المنزلية ذات الطبيعة المتكررة مما يجعل ربة الأسرة تشعر بالكره الشديد لهذا العمل إذ ترى فيه التهاما عقيما لجهدها ووقتها على حساب ممارساتها لأنشطتها الخاصة وحياتها الشخصية.

٥- إتباع الطرق والأساليب التقليدية السائدة في القيام بالأعمال المنزلية وتجاهل التطورات الحديثة التي أُدخلت على الحياة الأسرية، والذي يحرم ربة البيت من الاستفادة بالتقدم العلمي.

٦- عدم تعاون أفراد الأسرة لمساعدتها في انجاز بعض الأعمال المنزلية البسيطة التي لا تتطلب جهدا شاقا ذهنيا أو عضليا .

٧- عدم تنظيم ربة البيت لأوقاتها بحيث تطغى أوقات الأعمال المنزلية على الأوقات الترفيهية وأوقات العناية الشخصية.

إجراءات علمية عن كيفية التخلص أو التخفيف من حدة التعب:

١- للتخلص من التعب العضلي أو الجسمي الناتج عن القيام بعمل جسماني شاق يتطلب الحصول على فترة راحة ولكن نوع وفترة الراحة لابد أن يلاءم نوع التعب المراد تقليله أو التخفيف من حدته، فإذا كان التعب فسيولوجيا فعلى الفرد أن يستريح تماما بمعنى حصوله على فترة استرخاء وهدوء حتى تنخفض نسبة حامض اللاكتيك في العضلات ومن ثم يقل التعب الفسيولوجي . كذلك أيضا فترة الراحة تفيد الأعصاب والعقل بحيث يستطيع الفرد إعادة مواصلة العمل مرة أخرى ولكن بمعدل أقل مقارنتا بالدورة الأولى من بدأ العمل ، وتختلف طول فترة الراحة وكذلك عدد مراتها خلال ساعات العمل اليومية باختلاف طبيعة العمل نفسه وميول ومهارات القائم بالعمل ، وكذلك روتين ونظام الحياة في الأسرة .

٢- هناك علاقة قوية بين حجم العضلة المتعبة وسـرعة زوال التعب عنها فالعضلات الصغيرة كالأصابع والأيدي تسترد نشاطها أسرع من العضلات الكبيرة كالأرجل والجذع.

٣- التعب الناتج عن الملل وفقدان اللذة بسبب تكـرار العمـل وعدم التنويع فيه يمكن التخلص منه بالقيام بنوع آخـر مـن الأنشطة يخالف تماما طبيعة ونوع العمل الأول ففـي حالـة التعب الذهني يمكن استبدال هذا النوع من العمل بعمل آخر يتطلب أداء بعض الأنشطة الحركية ، الأمر الذي يعيد للذهن النشاط المفقود والعكـس . وبصفة عامه لابـد من مراعـاة التغلب على أسـباب التعـب بمجـرد الـشعور ببـوادر أعراضـه حيث أن التغلب على التعـب في أولـى مراحله يكون أسـرع منه في أي وقت آخر.

٤ ــ يساعد تجزئة العمل الواحد إلى عـدة مراحـل علـى التقليل من حدوث هذا التعب ، إذ أن احتمال حدوث مسببات الكبت في كل مرحلة يقل عن احتمال حدوثـه أثنـاء القيـام بالعمل كوحدة ، كذلك فإن انتهاء كل مرحلة من تلك المراحل يشعر الفرد بقيمة ما يؤديه من عمل وأنه قد أنهـى شـوطا معينا من العمل المطلوب بنجاح وأصبح دافـع للاسـتمرار وتواصل إنجاز العمل وتكرار النجاح في الخطوات القادمة . وهذا يفيد في علاج التعب الناتج من الأعمال الطويلة التـي تدعوا إلى السأم والملل لأن الشخص عندما يشعر بالقرب من

انتهاء عمله نتيجة أن الأعمال المجزأة تنتهي بسرعة ودون الشعور بالتعب.

٥ ــ تجنب الاحتفاظ بوضع ثابت لأن الوضع الذي تتخذه ربة البيت في معظم الأحوال وتداوم عليه يصبح عبأ غير عادي على عضلات الجسم .

٦ ــ إكساب المهارة في أداء الأعمال المنزلية ذات الطبيعة المتكررة " كمسح المسطحات والأرضيات وتنظيف المفروشات وترتيب أماكن العمل" بسرعة ودقة دون إجهاد للقائم بالعمل .

٧ ــ تحسين ظروف مكان العمل وتوفير الإضاءة الجيدة والتهوية المناسبة ودرجة الحرارة الملائمة مع تجنب الضوضاء الشديدة لأن تأثيرها على العمل تأثير سيئا وعلى القائم بالعمل، فيجب اختيار أدوات وأجهزة تُحدث أقل قدر ممكن من الضوضاء مع مراعاة توافر حيز كاف للعمل لتجنب الشعور بالازدحام مع ضرورة التصميم المناسب لمكان العمل وأدواته حتى يتم العمل فيه بأقل مجهود مبذول ووقت مستنفذا .

٨ ــ توزيع العمل بحيث تستخدم مجموعة مختلفة من العضلات ولا يلقى العبء على مجموعة واحدة من العضلات مما يسبب الشعور بالتعب بسرعة.

- **زوال التعب Remove Fatigue :**

تختلف منحنيات زوال التعب كما تختلف منحنيات العمـل بـاختلاف الأفراد ومدة الفترة الزمنية التي يتم فيها أداء العمل وطبيعة هذا العمل، وتعتبر الراحة مضادة للعمل أو هي حالة الكف عـن أداء أي نـشـاط ذهني أو بدني والتي تسمى بفـترة استعادة الجسم لحالة التوازن بـين عمليتي الهدم والبنـاء . ويمكن تحقيق الراحة أما بتغيير نوع النشـاط أو بالاسترخاء أو النوم .

أكدت العديد من الدراسات إن إتباع طرق العمل المبسطة مع تجنب الحركات غير المجدية من خلال استخدام أدوات وأجهزة سـهلة الأداء أثناء تجهيز وإعـداد الطعام وكذلك إنجاز أعمال النظافـة اليومية مع التخطيط الجيد للوقت والطاقة المبذولة يعتبر من أهم الحلول لمواجهـة مشكلة تعدد المسئوليات والشعور بالتعب لدى المـرأة العاملـة وغيـر العاملة على حداً سواء ، وللارتقاء بمستوى كفاءة ربه الأسرة الإنتاجية لابد أن تتوافر لديها الرغبة والدافعية التي تتحكم فـي مـستوى الأداء ودرجة استمراره والتي تنعكس إيجابياً على مقدار الجهد المبذول.

أكدت ذلك المؤلفة في دراستها في مجال تبسيط الأعمال المنزلية أن البساطة في أداء الأعمال المنزلية المختلفة هو أحد العوامل التي تـؤدى إلى تحسين كفاءة ربات الأسر في إدارة شـئونهن المنزليـة وتطـوير قدراتهن الإدارية كما أشارت إلى أن توفير بيئة عمل مناسبة من حيث التصميم والتجهيز والتأثيث تساعد ربـه الأسـرة علـى أداء الأعمـال المختلفة ببساطة ودون الشعور بالتعب .

الفصل الثامن

إدارة الأعمال المنزلية

Home Tasks Management

المرأة نصف الطاقة البشرية بالمجتمع فهي تمثل ٤٩% من جملة سكان جمهورية مصر العربية ، والدور الحيوي الذي تقوم به لا يمكن إغفاله ، ونظرا لما حققته المرأة من تقدم علمي وثقافي واجتماعي أصبح لازما إدماجها في كل عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك بتوفير سبل التعليم والتدريب المستمر أمامها من أجل دعم قدراتها الفكرية والمهارية وصقل شخصيتها لتمكينها من القيام بأدوارها الاجتماعية المتعددة محققة بذلك التوافق المهني ومن ثم الرضا الوظيفي والرضا عن العمل المنزلي والذي يتضح مردودة الإيجابي على كفاءتها الإنتاجية من حيث الكم والكيف .

فتنمية وعي ربات الأسر مدخل أساسي إلى تنمية المجتمع ، ولا يمكن جني ثمار الجهود التي تبذلها الدولة بخطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية لإيجاد التوازن بين الموارد المتاحة والاحتياجات المتزايدة على المستوى القومي إلا برفع مستوى الوعي التخطيطي لربة الأسرة المصرية بوصفها المسئولة الأولى عن إدارة شئون حياة الأسرة ، فربة الأسرة المعاصرة هي التي تتفاعل مع المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية بإيجابية من خلال الأخذ بمبدأ التخطيط كمنهج أساسي لحياتها بواسطة سلوكها الإداري الذي تمارسه أثناء التعامل مع

مـــواردها المحدودة لإنجـــاز المـــســـئوليات محققـــة بـــذلك أهـــدافها بأقصـــى درجة من الكفاءة .

أكدت المؤلفة في دراسة عام (١٩٩٩) أن البساطة في أداء الأعمال المنزلية المختلفة هو أحد العوامل التي تؤدي إلى تحسين كفـــاءة ربـــات الأسر في إدارة شئونهن المنزلية وتطوير قدراتهن الإدارية كما أشارت إلى أن أسس تبسيط الأعمال المنزلية ترتكز على الاقتصاد فـــي الجهـــد والوقت المنصرف من خلال الاستخدام الـــصحيح لأجـــزاء الجـــسم ، والتدريب المستمر على العادات السليمة في أسلوب القيام بالعمل المنزلي ، وتوفير بيئة عمل مناسبة من حيث التـــصميم والتجهيـــز والتأثيـــث ، واختيار طرق العمل البسيطة وغير المعقدة حتى لو أدى إتباعهـــا إلـــى تغير في شكل المنتج النهائي الذي تعود علية الفرد والأسرة .

كما أكدت أن إتباع طرق العمل المبسطة مع تجنب الحركـــات غيـــر المجدية من خلال استخدام أدوات وأجهزة ســـهلة الأداء أثنـــاء تجهيـــز وأعداد الطعام وإنجاز أعمال النظافة اليومية مع التخطيط الجيد للوقـــت والطاقة يعتبر من أهم الحلول لمواجهة مشكلة تعدد المسئوليات والشعور بالتعب لدى ربات الأسر العاملات ، الأمر الـــذي يخفـــف مـــن حـــدة الصـــراع الذي يتزايد بتزايد الأدوار وبتعـــدد الحاجات والدوافع .

فضلا عن ذلك فإن اهتمام ربة الأسرة بأتبـــاع التـــصميم والتجهيـــز والتأثيث المناسب لحجرات المنزل المختلفة بخامات حديثة تتفق والدور الوظيفي لغرض الاستخدام والعناية بها سواء للأرضيات أو الجـــدران يسهل من طرق صيانتها بأقل حركات لازمة للأداء الأمر الذي يـــؤدي

إلى تقليل الوقت والجهد المبذول ، وتقاس قدرة ربة الأسرة على إدارة شئون المنزل بمقدار نجاحها في الاستفادة من موارد الأسرة إلى أقصى حد ممكن ومقدار ما تحققه من أهداف ، وعلى ذلك فالخبرة العملية والاستعداد الشخصي والقدرات والمهارات الذاتية من أهم العوامل التي تؤثر على القدرة على أداء العمل .

وللنهوض بمستوى كفاءة ربة الأسرة الإنتاجية لابد أن تتوافر لديها الرغبة أو الدافعية التي تتحكم في مستوى الأداء ودرجة استمراره حيث أن الفرد الذي لا يشعر برغبة حقيقية في إنجاز الأعمال والمهام التي كُلف بها لا يمكن أن نتوقع منه الأداء الجيد ، وعلى ذلك فإن كفاءة ربة الأسرة تتحدد عندما تصل إلى المستوى الذي يمكنها من التصرف ببساطة وبجهد أقل في كافة المسئوليات المختلفة بطريقة سليمة .

فأن تعدد الأعمال المنزلية يبدو واضحاً في طبيعتها وأهميتها ومدى صعوبتها وكذلك في المواد المختلفة اللازمة لإنجازها، فربة البيت التي تحاول أن تقتصد في معدل الوقت والجهد التي تبذلهما في أداء أعمالها المنزلية سرعان ما تدرك قيمة تحسين طرق وأساليب العمل .

من أهم قواعد تبسيط الأعمال المنزلية لتوفير الوقت و الحركة هي.

١. الحذف للحركات الزائدة .

٢. الإدماج لخطوات العمل.

٣. إعادة الترتيب.

٤. تبسيط أسلوب الأداء.

١ - الحذف للحركات الزائدة:

أن ربة البيت التي تأتى بحركات زائدة كثيرة تأديتها أثنـــاء إنجازهـــا لأعمالها المنزلية ، تضيع وقتا وتبذل جهدا يمكنها اقتصاده لو أنها تأملت حركاتها ودرستها لتبين الزائد منها وحذفته فهنا مثال لتوضيح ذلك ، فإذا كانت ربة البيت تريد غسل أطباق تخلفت عن وجبة الغذاء المعّدة علـــى المائدة ، فحملتها على دفعات من المائدة إلى منضده بالمطبخ ثـــم مـــن المنضدة إلى المصفاة بالحوض ثم قامت بغسلها ووضعتها ثانيـــة علـــى المصفاة ثم قامت برصها على حمالة الأطباق بعد ذلك .

بناءا على ما سبق، يتضح لنا أن هناك العديد من الحركات يمكن حذفها وبالتالي يمكن اقتصاد الوقت-والجهد الذي بذلته، في حين كان يمكنها أن تأتى بصينية كبيرة الحجم تجمع عليها الأطباق كلها، وتنقلها فورا إلـــى مصفاة الحوض حيث تباشر عمليات الغسيل والرص الفوري.

٢- إدماج خطوات العمل:

هذا المفهوم يُقصد به أن تأتى ربة البيت بالأدوات اللازمة لأداء عمل معين من أماكن متعددة إلى مكان محدد يتم فيه الانجاز، مثال إذا كانت ربة الأسرة تقوم بإعداد وطهي صنف من الخضراوات وليكن بطـــاطس في الفرن، فينبغي أن تحرص على اختصار خطـــوات الإعداد، وعليها أن تفكر في كافة الخامات والأدوات التي تلزمها وتقوم بإحضارها دفعه واحده على مسطح الأعداد، ولكن بعض السيدات لا يبالين أهمية بذلك ، حيث يحضرن البطاطس ثم يجلسن لتجهيزهـــا وتقـــشيرها وتقطيعهـــا ومـــا أن يجلسن حتى ينهضن لإحضـــار ما تبقى من أدوات ، ومـــا أن

تجلس ثانيه حتى تقوم لتأتى بالصينية ثم بالبصل ثم بالثوم ثـم بـالملح والفلفل ثم بالمسلى وهكذا والنتيجة أنها لن تنجز عملها لكثرة ما قامـت وجلست وفقدت من وقت وجهد وهذا مثل ممكن تطبيقه علـى السلوك الإجرائي لربة البيت أثناء أدارتها لشؤونها المنزلية .

٣- إعادة الترتيب:

المقصود به ترتيب الأدوات والخامات والأجهزة المنزلية بما يحقـق سهولة الاستخدام بحيث توضع الأشياء قريبه من المكان الذي يـستعمل فيه مثال لذلك، أن تضع ربة المنزل أدوات الحياكة فـي مكـان واحـد كالإبر والمقص ولفائف الخيط في الدرج الخـاص بماكينـة الحياكـة، وكذلك المقعد المناسب بمواصفات الجلسة المريحة بجوار الماكينة بمـا يضمن حسن ترتيب وضع أدوات وخامات العمل دون حاجه إلى قطـع مسافة لإحضار ما تحتاجه ثم قطع مسافة أخرى لأعادتـه إلـى مكانـه بحيث لا تضطر إلى البحث عن كل خامة أو أداه في مكان ما بـالمنزل مما يجعل ربة البيت تصاب بالتوتر والقلق العصبي .

ينبغـي الانتباه إلى أن كل عمل يتطلـب نظامـا وأسـلوبا خاصـا ويفرض ترتيبا معين فطهي الطعام يختلف عن غسيل الأطباق يختلـف عن كي الملابس وطيها أو تعليقها وعن إعداد مشروبا ما وتقديمه لأفراد الأسـرة وهكذا. بمعنى أن نضـع أواني التحمير والـشـواء بجـوار الفرن كما يجب وضع المواد اللازمة لغسيل الأطباق على مقربـه مـن الحوض ......الخ.

٤- التبسيط في أساليب الأداء :

أوضحت نتائج دراسات الحركة أن تبسيط الأعمال المنزليـــة يمكن أن تكون في كافة المستويـــات المنزلية وذلك بأجراء تغييرات تـــتم علـــى خمسة مراحل تؤثر كل مرحله منها في الأخـــرى وتتـــأثر بهـــا ومـــن **تلك المراحل هي :**

أ- تعديل وضع الجسم وحركته أثناء العمل .

ب- تغيير أسلوب ترتيب الأدوات والأجهزة ومكان العمل.

ج- تطوير سير العمل وتتابعه .

د- تغيير في مستوى الأداء.

هـ- تعديل وتطوير المواد الخام.

أولا ـ تعديل وضع الجسم وحركته أثناء العمل :

يجب تعديل وضع الجسم بما يتفق والوضع الصحي الـــسليم أثنـــاء العمل من حيث طريقة الوقوف والجلوس والحركة بحيث تكون دائما في الوضع المثالي وأفضل الأوضاع هو أن يكـــون فيـــه الـــرأس والعنـــق والصدر على امتداد خط واحد. حتى يتيسر للهيكل العظمى أن يحمـــل ثقل الجسم فلا ترهق الأعصاب أو العضلات ففي حالة الوقوف لابد أن يكون الرأس في خط مستقيم مع القدم وفى حالة الجلوس يجب أن يكون خط ثقل الجسم مارا بمنتصف المسافة بين الكتفين وبين الردفين والعظام التي نتكئ عليها في جلستنا.

مما هو جدير بالملاحظة أن العمود الفقري والمفاصل والعضلات وكل أجزاء الجسم تتأثر بالأوضاع غير السليمة في حالة الوقوف والجلوس بالطريقة الخاطئة وبالتالي فيمكن لربة البيت أن تحقق الراحة لجسمها بدون أن تعطل عملها بأن تستخدمه الاستخدام الأمثل ، وعلى ذلك فإذا غيرت وضع الجسم بالتناوب من حالة الوقوف إلى الجلوس ثم إلى الوقوف ثانيا تقلل من الإحساس بالتعب والإرهاق. وهكذا أثناء تأديتها للأعمال المختلفة .

"أمثلة تطبيقية لتوضيح ذلك".

ــ كاستخدام ربة البيت لكلتا اليدين عند رفع الأطباق وحفظها في دولاب التخزين.

ــ الجلوس بدلاً من الوقوف عند إعداد الخضراوات وتجهيزها للطهي.

ــ استعمال حركات منتظمة موحدة عند إجراء عملية الكنس الميكانيكي.

ــ استعمال مكنسة يدوية بطول القائم بعملية الكنس حتى لا يضطر للانحناء مسبباً أضرارا وألماً بالعمود الفقري.

ــ وضع طبق الغسيل وحقيبة المشابك على كرسي مرتفع أثناء عملية نشر الملابس كي تتجنب ربة المنزل الانحناء وثني الجسم لتناول الملابس والمشابك مرة تلو الأخرى حتى الانتهاء.

ــ الاحتفاظ بالظهر مستقيم عند حمل الأثقال من الأرض أي ينبغي عدم الانحناء أو الالتواء لفقرات الظهر لان هذه الحركة الخاطئة تجعل الفقرات تغص على الغضاريف مسببة خشونة على المدى الطويل ومع

تطور العمر بالإنسان ، بل يراعى استخدام الجسم في وضع القرفصاء عند حمل الثقل من الأرض وذلك بالتحميل على عضلات الأفخاذ والقدمين .

ثانيا- تغير أسلوب ترتيب الأدوات والأجهزة ومكان العمل:

من الممكن إدخال الأساليب الكثيرة لتحسين وسائل وطرق العمل، الأمر الذي يقلل من الإجهاد الواقع ومن ثم الاقتصاد في الوقت والحركات اللازمة أثناء العمل في المنزل.

أمثلة تطبيقية لذلك :

- تغيير ترتيب وإعادة توزيع بعض الأجهزة بالمطبخ فهذا الأمر قد ينجح في التقليل من عدد الحركات أثناء الأداء.
- تزويد المطبخ بقطع أثاث متطورة كالمنضدة المتحركة ، وكذلك أداء أعمال الإعداد والتجهيز على مسطحات عمل وبارتفاعات مناسبة .
- استخدام أرفف ذات ارتفاعات مناسبة لطول ربه البيت.
- إعادة ترتيب أماكن حفظ الأدوات والأجهزة والمعدات بحيث يتم العمل من خلالها في تتابع وتسلسل من اليمين إلى اليسار بأقل خطوات وحركات ممكنة.
- إتباع الطريقة النيئة لمكونات الوجبة (السوتيه) أي تضع الخضروات وما يلزمه من عصير الطماطم والتوابل والبصل كله دفعة واحدة ويتم تقليبه على النار ثم وضعه بالفرن .

ثالثا ـ تطوير سير العمل وتتابعه:

يقصد به تسهيل وتبسيط خطوات العمل اللازمة لأداء وانجاز أي عمل منزلي بأقل وقت وجهد بدون الشعور بالتعب .

أمثلة تطبيقية لذلك:

ــ إذا قامت ربه البيت بتقشير الخضروات ووضـعها مباشـرة فـي الآنية للطهي . كذلك لو بشرت البصل فوق اللحم مباشرة لتتبيلـه دون الاستعانة بطبق آخر فإن ذلك يوفر لها الوقت والجهد الذي كانت سوف تبذله في إحضار وغسل أواني وأدوات كان في الإمكان الاستغناء عنها.

ــ كذلك هناك أسلوب بسيط لعمل الكيك، وذلك بمزج كافـة المقـادير اللازمة في وعاء واحدة ثم تفريغها مباشرة في صينية الطهي والخبز.

ــ إعـادة تنسيق وترتيب فرش السرير من جانب واحد أولاً أي كان عدد وحدات المفروشات المستخدمة ثم ترتيبـه مـن الجانـب الآخـر بنفس الطريقة.

ــ الاستغناء عن بعض خطوات العمل ودمجها مـع الأخـرى كـأن لا يجفف الأطباق بل يتم تصفيتها فقط، وبدلاً من رفعهـا وحفظهـا فـي دولاب التخزين المخصص لها يمكن أن ترفع ويعاد ترتيبها على المائدة استعداد للوجبة التالية.

رابعا- تغيير في مستوى الأداء:

قد تتعرض ربة البيت إلى ظروف مؤقتة تضطرها إلى إدخال تغيير في مستوى وطريقة عملها لتوفير الوقت والجهد اللازم لإنجاز بعض المهام والمسئوليات اليومية ذات الطبيعة المتكررة.

أمثلة تطبيقية لذلك:

- أثناء إجراءات التنظيف اليومي للمنزل تكتفي ربة المنزل أحيانا بمسح البلاط بتطويقه بالماء بدلا من إغراقه به.
- استبدال الفطائر والمعجنات والحلويات الشرقية الغنية في محتواها بالمواد النشوية والدهنية بالفواكه لفائدتها الصحية.
- استبدال صلصة الطماطم الجاهزة بدلا من عصير الطماطم.
- الاستغناء عن المفرش القماش على مائدة الطعام بالمشمع الذي لا يحتاج إلى غسل وكي ويقتصر استخدام المفرش على المناسبات فقط.

هكذا الأمثلة كثيرة في حياة ربة البيت اليومية، ولكن للأسف أن بعض ربات البيوت لا يلجئن إلى هذا إلا مضطرات، فيبعثرن وقتهن وجهدهن ومالهن إلى أن تضطرهن الظروف إلى الاقتصاد في ذلك. ومن ثم يتضح أن بعض ربات البيوت ما زلن يضيعن نصف أيامهن في عمليات الطبخ المعقدة الضارة بالصحة، أما ربة البيت المنظمة فإنها تفكر باستمرار أثناء عملها في استنباط وسائل جديدة لتوفير وقتها وجهدها. وتقوم باستمرار بعملية ملائمة فعالة بين مستوى معيشتها ووضعها المالي وترفض التمسك بالتقاليد البالية حرصا منها على إدارة شئون منزلها بمستوى معين غير مُجدي لحياة الأسرة.

خامسا- تعديل وتطوير المواد الخام:

التطور في الإنتاج الصناعي كان له أكبر الأثر في اختصار الجـزء الأكبر من الأعمال المنزلية اليومية التي تستهلك موارد ربـة الأسـرة وهذه الخامات هي التي أحدثت اختلافاً في مستوى المعيشة.

أمثلة تطبيقية لذلك:

ـ استبدلت ربة المنزل أدوات المائدة من معدن الفـضة إلـى معـدن الصلب الغير قابل للصدأ وبالتالي فهو لا يحتاج إلـى تنظيـف خـاص علاوة على رخص ثمنه .

ـ استبدلت أواني الطهي النحاسية بالألمنيوم، ثم اسـتبدلت الألمونيـوم بعد ذلك بالتيفال ثم الاستنل ستيل ثم البيركس والفيزون ، لأسـباب قـد ترجع إلى أهمية إتباع الإجراءات الصحية والوقائية ،وأخـري لتقليـل الوقت والجهد حيث يمكن أن تعد ربة البيت الوجبات بالأواني البيركس ثم تعتبرها أيضا أواني جيدة المظهر للتقديم على المائدة .

ـ إدخال تعديل على خامات تصنيع مناضد المطبخ حيث أن اسـتخدام مادة الفورمايكا كمادة تغطية لمسطحاتها يزيد من كفاءة استخدمها لأنـه يكسبها بعض الخصائص الهامـة فـلا تتـأثر بـالحرارة ولا تحتـاج إلى تنظيف خاص.

ـ كذلك استخدام الأطعمة السابقة التجهيز إما بالتجميد أو المحفوظـة أو المجففة، وكذلك استخدام الطيور والأسماك السابق تنظيفهـا وتخزينهـا بطرق صحية.الأمر الذي ينعكس ايجابيا حسن أداء الأعمـال المنزليـة ومن ثم يوفر جهد ووقت ربة المنزل .

تأكيدا على ما سبق استعراضه من أساليب مختلفة لتبسيط الأعمـــال ومن ثم انجازها، فقد قامت المؤلفة بدراسة عام (٢٠٠١) "بعنوان العلاقة بين وعي ربات الأسر بتبسيط الأعمال المنزلية وكفـــاءتهن فـــي إدارة شئون المنزل" حيث استهدفت هذه الدراسة توضيح العلاقة بـــين وعـــي ربة الأسرة بتبسيط الأعمال المنزلية والكفاءة في إدارة شئون الأســـرة ، والتعرف على الفروق بين ربات الأســـر الريفيـــات والحـــضـــريات " العاملات وغير العاملات " في الوعـــي بتبـــسيط الأعمـــال المنزليـــة والكفاءة في إدارة شئون الأسرة . تم استيفاء بيانات هذه الدراســـة عـــن طريـــق المقابلة الشخصية من أفراد العينة التي أشترط فيها مضي مدة على زواجهن لا تقل عن ثلاثـــة أعوام ، تم اختيارهن عمديـــاً من قرى ومـــدن محافظـــة المنوفيـــة وينتمـــين إلـــى مـــستويات اجتماعيـــة اقتصاديـــة متباينة.

أشارت أهم النتائج إلى أن ربات الأسر الريفيات أقل وعيـــا بتبـــسيط الأعمال المنزلية مقارنة بالحضريات ، وقد تبين عدم معنوية العلاقة بين عمل المرأة بالريف والحضر وبين مستوى تبسيطهن للأعمال المنزليـــة في حين هناك علاقات موجبة بين عملهن ومستوى كفاءتهن الإداريـــة عند مستوى مرتفع . أوضحت أهم النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين تعليم ربات أسر الحضريات وتبسيطهن للأعمال المنزلية عند مستو ى مرتفع، مقارنتا بالريفيات، بينما لا توجد علاقة بين مستوى تعليم كل من الريفيات والحضريات ومستوى كفاءتهن الإداريـــة. قـــد أوصـــت الدراسة بأهمية توعية ربات الأسر من خلال وسائل الأعلام المختلفـــة

بطرق ووسائل تبسيط الأعمال المنزلية، وعقد دورات تدريبية بصفة دورية لربات الأسر من اجل توعيتهن بالأسس العامة لتبسيط الأعمال المنزلية لرفع كفاءتهن الإدارية.

بناءا على ذلك فعند دراسة طرق أداء الأعمال المنزلية بهدف تبسيطها وتقليل التعب والإجهاد الناتجين عنها لابد أن تضع في الاعتبار عناصر تبسيط أداء الأعمال المنزلية التالية، **العمل، القائم بالعمل ومكان العمل.**

أولا:- العمل:

فقبل البدء في إي عمل من الأعمال لابد من التعرف على الموارد اللازمة التي يتطلبها هذا العمل خاصة الموارد البشرية وعلى ذلك **فالعمل يمر بثلاث مراحل رئيسية:**

أ- ما قبل العمل.

ب- أثناء العمل.

ج- ما بعد العمل.

- فمرحلة ما قبل العمل يقصد بها الاستعداد للبدء في العمل بتوفير الخامات والأدوات والأجهزة اللازمة لأداء وانجاز هذا العمل بكفاءة.

- أما أثناء تنفيذ العمل وما يتضمن من استخدام للموارد المتاحة بأسلوب أداء مناسب يضمن كفاءة الإنتاج مع الأخذ في الاعتبار تبسيط هذا الأسلوب والاقتصاد في حركات وخطوات العمل للتقليل من الجهد المبذول والوقت الضائع.

بينما في مرحلة ما بعد انجاز العمل يتم فيها حينئذ أعاده الأدوات إلى الأماكـــن المخصصـــة لها في بيئـــة العمل.

وأشارت العديد من الدراسات بضـــرورة ترتيب مكان العمل كـــي تسهل عمليتـــي الاســـتعداد للعمل وإعادة كل شيء إلى ما كـــان عليـــه بحيث توضـــع الأدوات بطريقة يسهل الحصول عليها ثم إعادتها إلـــى مكانها مرة أخـــرى، حيث أرتبـــط كراهيـــة ربـــات البيـــوت لـــبعض الأعمـــال المنزلية بكل من هاتين المرحلتين الاســـتعداد والإعادة.

ثانيا:- القائم بالعمل :-

على اعتبار أن ربة الأسرة هي المسئول الأساسي عن القيام بالأعمال المنزلية ونتائجها فالمجهود الذي تبذله ربة الأسرة للقيام بشئونها وشئون أسرتها ويشتمل على أربعة مكونات منها:-

أ- المكون الوجداني.

ب- المكون الإدراكي.

ج ـ المكون الزمني.

د- المكون البدني.

أ. المكون الوجداني:

يتضمن كل من ميول ومشاعر ربة المنزل نحـــو العمـــل المنزلـــي وشعور ربة الأسرة بأهمية الدور الذي تقـــوم بـــه فـــي إدارة ورعايـــة

شـــئون أسرتها الأمر الذي ينعكس إيجابيا على اتجاهاتـــها وميولها تجاه هذا العمل.

ب- المكون الإدراكي:

يتضمن أساليب التفكير والمهارات فربة الأسرة تقوم بـــأداء أعمالهـــا المنزلية بما تتقنه من مهارات وبأساليبها في طريقة العمل ومن المحتمل أن يكون هذا الأسلوب ودرجة الإتقان ليس هي الطريقة المثلى لـــلأداء بالكفاءة المطلوبة.

مما يتطلب الفهم الدقيق لموارد البيئة والخامات والأدوات المتاحة لإنجاز العمل المنزلي. والقدرة على التوافق بين هذه الأدوات ومهارات الفـــرد تساعد على تحقيق الأهداف المنشودة للأسرة.

لكي تختبر ربة الأسرة قدراتها المهارية لابد أن تتوافر لها أربعة أبعاد هي السرعة ، الدقة ، المرونة ، كفاءة الإنتاج فالمهارات تتضمن قدرات بدنيـــة وعقلية ولها خصائص تميزها.

فالمهارة عبارة عن مجموعة أنشطة متناسقة ومنظمة لأداء عمل ما ،

كما أنها عبارة عن سلسلة من خطوات العمل الصغيرة المرتبة فـــي تتابع مستمر وتنمو وتتطور المهارة بالتكرار والمران.

ج- المكون الزمني:

تكتســـب ربة الأسرة حاسة التوقيت بالخبرة والمران. حيث تحـــاول ربة البيت التكيـــف مع الظروف الزمنية المحيطة بها ومن ثـــم تحـــسن تقدير الوقت اللازم لكل عمـــل. فهي تقوم بالترتيب المنطقي للأنـــشطة داخل حـــدود الوقت المتاح من خلال تقســـيم المـــســـئوليات وإعطـــاء

التوقيت المناسب لتنفيذ كل مهمة من المهام المسئول عنها.

" والمقصود بالتوقيت "

الاختيار الأنسب للوقت المتاح الذي يمكن فيه البدء أو الانتهاء من العمل، ويقسم مورو Moor عملية التوقيت ***للأبعاد الثلاثة التالية:***

- **التزامن.**
- **التتابع.**
- **التكرار.**

حيث نعنى بالتزامن القيام بعمليتين في آن واحد. أما التتابع يقصد به تسلسل حدوث الأعمال أو تسلسل مراحل العمل الواحد. وبالنسبة للتكرار فهو يعنى به تكرار حدوث العمل من حيث عدد مرات القيام بالعمل خلال الفترة المحددة له.

د- أما المكون البدني:

يجب ملاحظة حركة رب الأسرة أثناء انجازها لعمل معين ومدى إصابتها بالإجهاد والتعب. من خلال هذه الملاحظة يمكن استبعاد الحركات غير الضرورية واختصارها وتغير وتعديل أسلوب العمل بحيث تؤدى ربة البيت العمل دون إرهاق ومن ثم يجب التركيز على أهمية تعريفهن بالأوضاع الجسمية السليمة وغير السليمة أثناء إجراء عمليات التنظيف اليومية وإكسابهن مهارات في كيفية إنجاز تلك الأعمال التي يعتبرنها الكثيرات مرهقة لهن لما تتسم بها تلك الأعمال بالنمطية والتكرار الأمر الذي من شأنه توعية المرأة بالأوضاع الجسمية السليمة

في وضع الوقوف والانحناء والجلوس بحيث تكـون الـرأس والعنـق والصدر على امتداد خطي واحد ومن ثم إكسابهن مهارات عن الاستخدام الصحيح للأدوات والأجهزة عند تلميع الأرضيات أو الكنس أو المـسح ويجب الملاحظة أن تكون المكنسة ذات طول مناسـب يـسمح للقائمـة بالعمل أن تحتفظ بجسمها في وضع قائم ولا تضطر إلي الانحناء حتـى لا تشوه قوامها حيث أثبتت الدراسات أن الظهر المحدب يرجع في كثير من الأحيان إلي التعود على خفض الرأس إلي الأمام مما يحدث تقوسـاً في عظام الكتفين وبروزاً في العمود الفقري .

توعية ربات البيوت من خلال وسائل الإعلان المختلفـة بـالطرق العلمية المتعلقة بالتنظيف للتقليل من شعورهن بالتعب من جراء العنايـة بخامات الأرضية وغيرها من عناصر السكن الداخليـة **وكيفية التغلب عليه من خلال:**

أ ــ توعيتهن بأساليب وممارسات علميـة لأداء عمليـات التنظيـف بأوضاع جسمية سليمة للتقليل قدر الإمكان من الوقت والجهـد المبـذول مع الحفاظ على مظهرية الخامة طوال عمرها الاستهلاكي .

ب ــ التخلص من الملل الناتج من تكرار عمليـات التنظيـف بالقيـام بأعمال أخرى مخالفة لطبيعة ونوع العمل.

- نماذج وتطبيقات عملية عن الأوضاع المتزنة للجسم أثناء انجاز العمل المنزلي، منها:

حسن استخدام ربة المنزل لقدراتها البدنية يعّد أهم من استعمالها للأدوات والأجهزة عند أداء الأعباء المنزلية. الأمر الذي يتطلب منها حسن إدارة وتصرف في حركاتها لتحقيق أكبر كفاءة بأقل جهد وإرهاق ومن ثم تصحيح المفاهيم الخاطئة الخاصة بالأوضاع الجسمية أثناء الأداء، لذا يجب أن **تراعى الآتي عند استخدام الأدوات والأجهزة:**

* عند إجراء عمليات كنس و تلميع الأرضيات يراعى إتباع **الأوضاع الجسمية الصحيحة** في وضع الوقوف والمشي والانحناء ، فبالنسبة للأوضاع السليمة للوقوف يجب أن تكون الرأس والعنق والصدر على امتداد خطي واحد حتى يتيسر للهيكل العظمي بحمل ثقل الجسم فلا يرهق العضلات والأعصاب حيث أن الأوضاع الجسمية الخاطئة تؤثر في الجهد المبذول بشكل تلحظه ربة الأسرة من خلال عدم قدرتها على مواصلة العمل بنفس كفاءة الأداء المرغوب فيه .

ينبغي أن يراعى عند استخدام المكنسة أن تكون ذات طول يسمح للقائم بالعمل أن يحتفظ بجسمه في وضع قائم ولا يضطر للانحناء فالانحناء من الأوضاع المرهقة التي لها ضرر بالغ على فقرات العمود الفقري . لذا يجب أن تقلع ربة الأسرة عن تلك الأوضاع علماً بأن الانحناء في اغلب الأحيان يعتبر عادة ، والأمر الأكثر منه سوء هو عدم

استخدام الأداة المناسبة ،الأمر الذي يتطلب من ربة الأسرة التعود على أوضاع جسمية سليمة متزنة كي لا تشعر بالتعب وحتى لا تشوه قوامها.

* فبعض الأعمال تتطلب رفع أو حمل بعض أجزاء الجسم للتمكن من أداء الحركة مثال، عند الانحناء لرفع شيء من فوق الأرض يكون الشد والجذب صعب على الفقرات الوسطى للعمود الفقري، لذلك يستحسن ثني الركبتين مع المحافظة على الجذع في وضع أفقي.

* عند حمل شيء ثقيل من الأرض لابد من ضمان قدرة الجسم على التوازن والحركة في ثبات حيث أن حمل الشيء الثقيل يغير من موضع نقطة الجاذبية بسبب إضافة وزن ذلك الشيء إلى وزن الجسم مما يسبب خلل في التوازن ولتلافى هذا يجب عند حمل الأشياء الثقيلة تباعد المسافة بين القدمين عن بعضها البعض مع القرب من الشيء المراد حمله كل ما أمكن ذلك مثل رفع بعض قطع الأثاث.

* ملاحظة ومتابعة الحركة والوقت أثناء القيام بأي عمل والحركات اللازمة مثال على ذلك، غسيل الأطباق فمن أيسر الطرق حركة الغسيل من اليمين إلى اليسار فتتم عملية الغسيل في سهوله. في حالة استعمال الحوض العميق حيث أنها أكثر ملائمة في غسيل الأطباق وأكثر اقتصادا للوقت والحركة اللازمة.

* عند تحريك بعض الأجسام الثقيلة الوزن مثل قطع الأثاث مثلاً فيجب على ربة البيت أن تستعمل حركة الدفع حتى تقلل من الجهد الواقع لإجراء هذه العملية ويراعى أن تجمع قوة الدفع عند مركز ثقل الجسم أي (النقطة الوسطى) المراد دفعة حيث أن حركة الدفع أسهل لأنها تحتاج لجهد أقل مقارنتا بحركة الجذب .

* الاستفادة من التطبيق العملي لقانون الروافع لأنه من أهم القوانين في ميكانيكية الجسم. فعند حمل شيء ثقيل في وضع الوقوف تراعى ثني الذراعين وتقريبهما من الجسم ما أمكن ذلك بمعنى تقصير ذراع الرافعة حتى لا يشعر الشخص بالثقل.

* عند نشر الملابس يفضل وضع سبت الملابس المبللة على كرسي أو منضدة على ارتفاع يسهل الحركة ويمنع الانحناء على الأرض ثم رفع الجسم وتكرار ذلك عدة مرات مما يريح القائم بالعمل.

* عند التلميع للمسطحات أو الأرضية يراعى أن تكون الحركة انسيابية أو دائرية، وعند استعمال المسّاحة لتلميع الأرضية يفضل أن تكون ذات أطوال تسمح للقائم بالعمل أن يحتفظ بجسمه في وضع قائم ولا يضطر للانحناء والإحساس بالتعب .

ثالثا:- مكان العمل:-

هو البيئة التي يتم فيها انجاز أي عمل وما تحتويه من أدوات وخامات وأجهزة وما تشمله من مساحات وارتفاعات وأعماق، كذلك ما تتضمنه الظروف البيئية المتاحة من حرارة ورطوبة وتهوية وإضاءة. وعلى هذا فإن تصميم البيئة الداخلية للعمل من أهم أسباب شعور ربة المنزل بالتعب الأمر الذي ينعكس سلبيا على كفاءة وأداء العمل هو نفس تأثير التعب على كفاءة وأداء العمل.

وإذا طبق هذا على المطبخ كبيئة عمل تقضى فيها ربه الأسرة معظم أوقات النهار وتتعدد بداخله مسئولياتها وأعمالها المطلوب أدائها

نلاحظ تأثر أدائها بتصميم بيئة المطبخ بما يحتويه من أدوات وأجهـزة وأماكن تخزين ومراكز العمل، من ثم يتكون مكان العمـل مـن عـدة مكونات هامه ينبغي التطرق لها .

ـ مكونات بيئة العمل:

١- مسطحات أداء العمل.

٢- أماكن التخزين.

٣- الأدوات والأجهزة والخامات اللازمة للعمل.

٤ ــ ظروف وبيئة العمل.

عندما يشتمل مكان العمل على تلك المكونات جميعها، حينئذ يعتبـر مركزاً متكامل ومثالي لتأدية العمل بأسلوب بسيط وسهل. مثـال علـى ذلك، بيئة المطبخ الذي يعُد مكان لإعداد وطهـي الأطعمـة ينحـصر بداخله عدة مراكز بصورة متكاملة لانجاز عملية الإعـداد بالأسـلوب اللازم وبالكفاءة والإتقان العالي ، ومن هذه المراكز المتميـزة مركـز الحوض،الثلاجة، الخلط ،الموقد، مسطح الإعـداد والتجهيـز، تنـاول الطعام، مركز مسطح الغرف والتقديم، وكذلك مركز التليفون. فترتيـب الأجهزة والأدوات والخامات يتم حسب تسلسل استخدامها ووفقا لخطوات عمل متقنه من اليمين إلى اليسار والعكس، الأمر الذي يوفر دائما كـل من الوقت والجهد أثناء إعداد الوجبات الغذائية ومـن ثـم يقلـل مـن الحركات غير الضرورية ، كذلك تمكن الطريقة المثالية لتتابـع مراكز العمل من استمرار العمل نظراً لقلة المقاطعـات الناتجة عند البحث في أماكن مختلفة عن أحد أو بعض الخامات والأدوات اللازمـة لانجـاز العمل بالمهارة والدقة المطلوبة.

من خلال البحث والدراسة اتضح أن مركز الحوض هو أكثر مراكز المطبخ استعمالا، يلي مركز الحوض في الأهمية مركز الموقد، ثم يلـــي ذلك مركز الثلاجة.

ويتفق ذلك مع ما أكدته الدراسات على أهمية تصميم وضع مركزي الموقد والحوض متجاورين حيث أن ربه الأسرة تنتقل بين هذين المركزين باستمرار أكثر من غيرها من المراكز الأخرى خلال عملها في المطبخ ، لذا فإن تنسيق المطبخ من العمليات الحيوية التي تهم البيئة المنزلية حيث أنه قد خُصص لأعداد الوجبات الغذائية ثم تقديمها وتنظيف الأواني بعد ذلك ، لذلك فإن تنظيم مراكز العمل السابقة الذكر بالمطبخ تنظيماً سليماً له أكبر الأثر على تبسيط العمليات التي تتم بداخله وعلى هذا فالمطبخ هو المكان المُعد في المنزل (لتحضير وإعداد وطهي وتقديم الطعام) إعداداً متميزاً متضمناً لمراكز العمل الثلاثة (حوض- موقد- ثلاجة) ويراعى في تصميمه المساحات والأبعاد والارتفاعات التي تتفق وطول المرأة العربية مع توافر عناصر التصميم الداخلي الجيد من حيث (اللون - الإضاءة - الصوت - التهوية - والتشطيبات المناسبة للحوائط والأسقف والأرضية) كي يزيد دافعيه وكفاءة ربه الأسرة في أداء الأعمال بداخلة .

تأكيدا على ذلك ما قامت به المؤلفة من دراســة (٢٠٠٤) فــي هــذا المجـــال بعنوان "التصميم الداخلي للمطبخ وأثره علـــي كفــــاءة ربـــة الأسرة في أداء الأعمـــال المنزلية" حيث اســتهدف هذا البحث دراســة أثر التصـــميم الداخلي للمطبخ علي كفاءة ربة الأســـرة في أداء الأعمال

المنزلية بالمطبخ. كما تم أجراء دراسة تجريبية تم تنفيذها على نـــوعين من المطابخ الجيد والرديء من حيث التصميم ، وتم استخدام الاســتبيان والملاحظة كأدوات للدراسة الوصفية كما أُستخدم بعض الأجهزة الطبية لقياس التغيرات الفسيولوجية لعينة الدراسة التجريبية إلي جانب بطاقات تسجيل المتغيرات الفسيولوجية وبطاقة تقييم مستوي أداء العمل والزمن المستغرق في إجراء التجربة. وقد أشارت أهــم النتــائج إلــي أهميــة العلاقات الايجابية بين التصميم الداخلي للمطبخ وكفاءة ربة الأسرة فــي أداء الأعمال المنزلية بالمطبخ وبين المستوي الاقتــصادي الاجتمــاعي للأسرة ، وقد أوضحت النتائج دلاله الفروق الإحصائية التــي تعكــس العلاقة الهامة لكفاءة ربة الأسرة في أداء الأعمال المنزلية بالمطبخ تبعاً لاختلاف مستوي التصميم الداخلي للمطبخ (المــنخفض – المتوســط – الجيد) ، وكذلك بين متوسطات درجات أفراد العينة التجريبية في مستوي أداء العمل، الوقت المستغرق في أداء العمل، معدل النبض بــاختلاف التصميم الداخلي للمطبخ (جيد – رديء) لصالح الأداء في المطــبخ ذو التصميم الجيد.

استعراض لبعض نماذج تصميمات المطابخ والمتاحة بالبيئات المختلفة وهى :-

١– مطبخ ذو حائط واحد (الشريط):

توضع فيه الأجهزة ووحدات العمل في جانب واحد من جدران المطبخ وهو سائد في البيوت المصممة على أساس التصميم المفتوح ومن عيوب

هذا التصميم تباعد مراكز العمل وطول المسافة بينها.

٢- مطبخ ذو الحائطين المتوازين:

فيه توضع مراكز العمل الرئيسية في صفين متوازيين وذلك نتيجة الاستفادة من تصميم المبنى واستغلال حائطين متقابلين نظراً لوجود نوافذ أو أبواب في الضلعين الآخرين وما يعيب على هذا التصميم أنه يعتبر ممراً تكثر فيه المقاطعات. وأيضا تباعد المراكز عن بعضها.

٣- مطبخ المراكز المنفصلة:

يتم ترتيب وتنسيق مراكز العمل (الحوض، الموقد، الثلاجة) في هذا النوع من المطابخ بحيث يتم وضع كل منها في مكان مختلف عن الآخر مع إرفاق الأدوات اللازمة للاستعمال لكل مركز بالقرب منه ويعيب علي هذا النظام كثرة المقاطعات أثناء العمل، زيادة في عدد الحركات غير الضرورية مما يؤدي إلي الإجهاد والشعور بالتعب.

٤- مطبخ علي شكل حرف L:

هذا النوع من المطابخ يتم ترتيب الأجهزة ومراكز العمل علي شكل زاوية قائمة بحيث تشكل جدارين متصلين أحدهما عمودي والآخر أفقي وهذا التصميم يسهل تقارب المسافات بين المراكز المختلفة في المطبخ، بينما يعيبه صعوبة استغلال ركن المطبخ زاوية الحرف L وهذه مكلفة.

٥- مطبخ علي شكل حرف U:

يتم ترتيب الأجهزة ومراكز العمل في هذا النوع في شبه دائرة بحيث يشغل ثلاث حوائط ملتصقة اثنان منهما عموديان والثالث أفقي وهو من أكثر التصميمات ترتيباً وغالباً يكون حجمه كبير ويتسع

لمنضدة لتناول الطعام أو للعمل في منتصفه بينما من عيوبه وجود زاويتين يصعب استعمالهما لكثرة تكاليفه.

فالمطبخ يّعد القلب النابض لأي مسكن حيث أنه من أهم وأصعب الفراغات الداخلية في المنزل حيث تتعدد الأعمال به وتختلف طبيعتها وأهميتها ومدى صعوبتها . ومن هنا تأتى أهمية تنظيم وترتيب وتتابع مراكز العمل بالمطبخ والفراغات ومساحاتها والارتفاعات والتي لها دخل كبير في كمية الطاقة المبذولة في العمل ومدى كفاءة ربه الأسرة في أداء الأعمال المطلوبة منها دون الشعور بالتعب .

كما أشارت العديد من الدراسات إلى دور بعض المؤثرات الخاصة بالمطبخ على حدوث التعب للقائم بالعمل حيث أوضح أن ارتفاع درجة الحرارة في الجو المحيط ببيئة العمل تؤدى إلى نتائج وآثار ضارة كزيادة الجهد المبذول لإنجاز الأعمال المختلفة وارتفاع معدل الخطأ أثناء العمل وما يترتب عليه من حوادث منزلية متعددة ، إضافة إلى ارتفاع معدل أمراض الجهاز التنفسي ، وارتباك وضيق ربه الأسرة أثناء إنجاز العمل داخل المطبخ أو بيئة العمل بصفة عامة مما يؤثر على انخفاض الكفاءة في أداء العمل .

*** الشروط الصحية لتنظيم بيئة العمل بالمطبخ :**

أ- مراعاة قرب الموقد (مكان الطهي) من الحوض بقدر الإمكان.

ب- يستحسن وجود منضدة (ثابتة أو متحركة) بالقرب من الحوض ومكان الطهي لتجهيز الخضراوات اللازمة.

ج ــ يجب أن تكون حمالة الأطباق ملاصقة للحوض.

د- مراعـاة المـسافة بـين الموقـد والثلاجـة بالمقارنـة مـا بـين الثلاجة والحوض. وتقيد تلك القواعد الصحية للوقـوف علـى جميـع الاحتمالات وللاقتصاد في استعمال حركة اليدين والجسم وتسهيل العمل.

مما تقدم فقد أوضحت البحوث التطبيقية أن أفضل أشكال المطابخ مـا كان علي شكل حرف **L** أو **U** حيث أن حركة ربة الأسرة مقتصرة بين الثلاجة والحوض والموقد في شكل مثلث مما يقلل من عدد الخطـوات اللازمة وخاصة عندما تضـع الأدوات اللازمـة للمطبـخ والخامـات التي تُستعمل بجوار كل مركز ،الأمر الذي يوفـر الكثير مـن الوقـت والجهد اللازمين لأعـمال المطبخ.

أيضا أتفق مصممي المطابخ أن ترتيب مراكز العمل الرئيـسية فـي المطبخ علي شكل مثلث بحيث تكون الحركة من الثلاجة إلي الحوض ثم الموقد في سهولة يسر من أجل الإنجاز بكفاءة . وأحدث البحوث أبرزت أهمية مركز الخلط في المطبخ الحديث مقارنتاً ببقية المراكـز وبـذلك أصـبحت المراكز الرئيسية الثلاثـة هي الحوض، والموقـد ومركـز الخـلط تليها في الأهمية مركز الثلاجة. وأكدت ذلك أيـضا دراسـات أخري عديدة ، حيث أشارت إلى أن منطقـة الحـوض هـي أكثـر المنـاطق استعمالاً يليها الموقد ثـم الخلط.

على ذلك فمن أهم عوامل تجنب الإحساس بالتعب وأداء الأعمال بكفاءة هي تحسين ظروف العمل وتحديد أنظمة التهوية للمطبخ وتوفير عنصر الأمان والصحة ضـد النيران والتحكم في الروائح خاصة في المساحات المتوسطة ، وتجنب الضوضاء وتوفير حيز كاف للعمل لتقليل الشـعور

بالازدحام مع عدم تكرار وتداخل وضع الأدوات في غير موضعها إضافة للتصميم المناسب لمكان العمل وأدواته الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الجهد المبذول ، ومن ثم ضرورة تزويد المطابخ بنظام للتهوية من خلال تركيبات بسيطة يقوم على نظام التهوية الطبيعية كالأغطية والمظلات المثبتة فوق أدوات الطهي بحيث تدمج مع الصمامات المنظمة للموقد وتزويدها بمرشحات لحبس أدخنة الزيت مع مراعاة التصميم لمثل هذه الأغطية . وعلى ذلك فالمطبخ يعد من أكثر مناطق الوحدة السكنية تسبباً في تلويث هواء المسكن ولذلك فقد أتفق مصممون الديكور على إبعاده عن حجرة المعيشة والنوم لتقليل عوامل المضايقة من تسرب ملوثات الهواء.

الإجراءات العلمية الواجب مراعاتها عند تصميم وتنظيم وترتيب وتهيئة مكان العمل لرفع كفاءة الأداء:-

ـ يجب زيادة المساحة المخصصة للمطبخ في والحدات السكنية بحيث تكون المساحة والحيز الفراغي للمطبخ مناسباً للأعمال والأنشطة التي تمارسها ربة المنزل بداخله .

– مراعاة ارتفاعات أسطح العمل بحيث تتناسب مع المقاييس الجسمية للقائم بالعمل لتوفير الآمان والراحة أثناء العمل.

– توافر الأجهزة والأدوات والخامات اللازمة لأداء العمل بالكفاءة والجودة المناسبة.

– ترتيب الأجهزة والأدوات والخامات حسب تسلسل استخدامها.

– تخصيص مكان حفظ وتخزين لكل جهاز أو أداه بحيث يسهل الحصول

عليها عند الحاجة مع مراعاة الحد الأقصى لامتــداد ذراع الــسيدة أي المسافة التي يتم تخزين الأشياء في حدودها بحيث توضع القطع الخفيفة التي يسهل حملها قريبة من الحد الأقصى بينما توضع القطــع الثقيلــة والأشياء التي تستعمل بكثرة فــي حــدود الحــد الطبيعــي لمقــاييس القائــم بالعمل.

- مراعاة تخصيص المساحات الكافية للسلع التموينية التــي لهــا صــفة التخزين مع مراعاة أن تخزن كل سلعة بالأسلوب الذي يلاءم طبيعتهــا وحجمها فبعض السلع مثلاً يمكن وضعها علي أرفف كالتوابل والــشاي والسكر والتي يكثر استخدامها باستمرار بينما ســلع أخــري يجــب أن توضع في وضع أفقي كالأرز، المعكرونة والمنظفات والبعض في وضع رأسي كالمعلبات والزجاجات.

- ضرورة توافر المسافات والمساحات اللازمة لأداء العمل في ســهولة ويسر ودون عوائق وذلك لتفادي حدوث مخاطر.

- مراعاة توافر التهوية ودرجة الحرارة المناسبة سواء كانــت تهويــة طبيعية أو باستخدام مروحة أو شفّاط بحيث يتم التخلص مــن الأبخــرة الساخنة للمحافظة علي درجة حرارة البيئة المناسبة للعمل.

- الإضاءة الملائمة لمكان العمل قد تكون طبيعية (من خلال نافــذة) أو صناعية ويجب الأخذ في الاعتبار مكان مصدر الإضاءة المناسب.

- البعد عن استخدام الألوان المثيرة واستخدام وحدات إضاءة جيدة مثل لمبات الفلورسنت حيث أن ضوئها يقارب ضوء النهار ويعطى إحساس

بأتساع المكان والرؤيا الواضحة وعدم الإبهار وكذلك الإحساس بالحرارة المنبعثة منها قليل فلا تؤثر على النشاط الذهني لربة المنزل .

– الاهتمام ببرامج الإرشـــاد والتوعية لربـــة المنـــزل عـــن التـــصميم الداخلـــي للمطبخ والعمل المنزلي بداخلة وطـــرق توزيع مراكز العمل به عن طريق وسائل الإعلام المختلفة .

الفصل التاسع

إدارة الشراء

Purchasing Management

تُعد خطة الشراء إحدى الخطط الأساسية والمهمة في حياة الأسرة لكونها تهتم بتلبية حاجات الأسرة عن طريق توفير السلع بأنواعها المختلفة والكميه المطلوبة والوقت المقرر لها والنوعية المحددة وبأقل التكاليف الممكنة ، ونظرا للتوسع في عدد المنشآت الصناعية والتزايد الكبير في نشاطها والتنوع في أصناف وأنواع وأعداد السلع المنتجة وظهور التخصص والتركز والتطور الهائل في الأساليب الفنية والتكنولوجية التي أدت إلى توسيع الابتكارات والاختراعات للسلع والمنتجات من أدوات وأجهزه منزليه أو مواد استهلاكية أو سلع نصف معمر وما إلي ذلك مما هو موضع اهتمام الأسرة فقد زاد حجم الاستهلاك كنتيجة للتطور الثقافي والاجتماعي والاقتصادي ولقد ورد العديد من التعريفات عن مفهوم الشراء تؤكد جميعها المهمة التي يضطلع بها هذا النوع من النشاط لإشباع حاجة الأفراد إلى السلع والخدمات المختلفة .

حيث أن **العملية الشرائية Purchasing process** "هي عملية سلوكية يقوم بها المستهلك الذي يسعى للحصول على ما يحتاج من سلع وخدمات بأقل سعر ممكن وبأحسن نوعيه ممكنة والتي يرى فيها الفرد أنها صالحة لإشباع رغباته واحتياجاته " وتتميز عملية الشراء بانتقال ملكية السلع من البائع إلى المشترى مقابل دفع مبلغ معين.

فالشراء فن ومهارة، والمستهلك الرشيد هو الذي يحسن عمليات الشراء ليحقق أكبر درجات المنفعة في حدود موارده المتاحة. ويمكن **توصيف سلوك المستهلك الرشيد Consumer Rational عند إجراء عملية الشراء كما يلي:**

١. يحاول تفهم سياسة وفلسفة تسويق السلع والخدمات.

٢. تجنب الشراء العاطفي.

٣. التخطيط للشراء واستغلال فرص التنزيل.

٤.الاستعانة والاستفادة من نصائح البائع الكفء

٥. دراسة السوق قبل الشراء للحصول على المعلومات الكافية وبصفة خاصة بالنسبة للسلع الكبيرة التي تعمر طويلاً قبل البث في شرائها.

٦. شراء الاحتياجات بالجملة والمفاضلة بين الأنواع المختلفة للسلعة الواحدة.

٧. يستطيع التمييز بين الجيد والردى من السلع.

٨. قراءة البيانات والملصقات والبطاقات المرفقة بالسلع والخاصة بالمحتويات وكيفية الاستعمال والحفظ والتحذيرات واستيعابها وإتباعها بدقة والاستفادة من التعليمات الواردة بها.

٩. الاستعاضـــة عن السلع الغالية الثمن أو غير المتوفرة بسلع بــــديلة تحقق الغرض الوظيفي لها.

١٠. الانتفـــاع بكل سلعة إلى أقصـــى درجة ممكنـــة وذلك مـــن خلال تقليل الفاقد ودراسة طبيعتها وسبل تخزينها.

١١. التجاوب مع ما قد تفرضه ظروف الحياة أو الدولة من قيود علـــى الاستهلاك بروح طيبة والتعاون مع المســـئولين على تنفيذها وتعد عدالة التوزيع من جانب الدولة من العوامل المهمة التي تـــشـــجع المـــستهلك على قبول أي قيود والالتزام بها.

١٢.عدم الانسياق وراء الإعلانات البراقـــة.

على ذلك يصبح السلوك الشرائي ومن ثم الاستهلاكي أمراً واضحاً حيث أن المستهلك في وقت معين لديه سلم تفضيل معين ودخل محدود وإذا أخذنا في الاعتبار ندرة السلع المتاحة في السوق ورغبة المستهلك في تحقيق أقصى منفعة لأصبح المحتم عليه أن يقرر شراء واستهلاك كميات من السلع المتاحة وهو في حالة من الرضا .

- طرق إثارة المستهلك للشراء:

* إعطاء الإعلانات صيغة علمية وخدع لفظية مع استعمال بعض الألفاظ الكيمائية أو الطبية التي تشد انتباه المستهلك.

* حفز المستهلك أن ما لديه من سلع لم يعد يصلح أو يليق به، الأمر الذي يدفع المستهلك لشراء ما هو جديد.

*استغلال الشخصيات المشهورة والمألوفة لدي جمهور المستهلكون للإعلان عن السلع وترويجها.

* الأخذ بأسلوب تكرار الإعلان ، الأمر الذي يجعل المستهلك يحتفظ بالصور السمعية والبصرية للسلعة أطول فترة ممكنه ومن ثم يتعود على ذكرها وتفضيلها بالمقارنة بأنواع أخرى لنفس السلعة.

. الإعلان في مكان الشراء:

يهدف الإعلان في مكان الشراء إلى التأثير على قرار الشراء إما بالتغيير أو التدعيم لنفس الماركة لصالح المعلن، ويأخذ الإعلان في مكان الشراء أشكالا متعددة. مثل أشـــكال المنتجات المعلقة، بطاقات العرض، أرفف وحوامل الســلع، العروض السمعية والبصرية على الفيديـــو، الملصقات الصغيرة ، الإعلان في دليل التليفون، والإعـــلان على أغلفة الكتب وعلى مظاريـــف البريد وتـــذاكر السفر بكافـــة أنواع المواصلات.

. الدخل الأسري والقرارات الشرائية:

يمثل الدخل علاقة لها أهميتها بالقرار الشرائي تتضح هذه العلاقة في القدرة على ***تحمل المخاطر*** **Risk Taking** فأفراد الطبقات الغنية لديهم قدرة أعلى على تحمل المخاطر حيث تتم قراراتهم الشرائية بشكل أسرع ويبحث عنهم مقدمو السلع والخدمات ليقودا ركب الشراء نظراً لما تحظى به تلك الطبقات من إشباع فإن بحثهم عن الجودة العالية أمر مطلوب وخاصة المنتجات التي تتطلب صيانة أقل وذات المتانة والقدرة

على التحمل فهم ليس لديهم الوقت لإعادة المنتجات أو البحث عن الصيانة وكلما كانت الماركة معروفة ومشهورة كان شرائهم سهلاً.

- مراحل عملية الشراء Purchasing Stages :

يتبع الأفراد والقائمين بالأعمال المنزلية طرق مختلفة لشراء الأدوات والمواد اللازمة لها. وتتفاوت دقه هذه الطـــرق باختلاف الأفراد ومقدار وعيهم وقدراتهم العلمية والتنفيذية في وضـــع نظام متكامل للشـــراء، وعندما يقوم المستهلك باتخاذ قرار الشراء الفعلي فإنه قد يتحمل العديد من المخاطر، وتأتى المخاطرة من أن المستهلك عادة لا تكون لديه الخبرة الكافية بكل جزئية عن السلع التي تم شراؤها ومكوناتها ومستقبلها، أو أن الســـلع قد لا يكون لها نفس معدل الإشـــباع، وهناك من المخاطرة الناجمة عن الخوف على الصحة العامة لأفراد الأسرة،وكذلك المخاطـــرة المالية الناجمة عن تخـــوف المشترى من أن اختياره للسلع والخدمات والتي يدفع فيها مبلغاً من المال قد لا تكون مساوية لحجـــم المنافع التي كان يتوقعها من قبل.

يمكن تقسيم عمليه الشراء إلى المراحل الآتية:-

١- **تحديد الحاجات** وتأتي من خلال الشعور بالحاجة وتعتبر من أهم المراحل التحضيرية للشراء والتي تدفع الفرد للبحث عن وسائل الإشباع ويتوقف عليها وضع خصائص ومواصفات محدده للسلعة من أجل قيامها بمهمات محدده بكفاءة عاليه ، وتعتبر السلع والخدمات إحدى الوســـائل المستخدمة بالدرجة الأولى في إشباع الرغبات الكامنـــة لدى

الأفراد من المستهلكين المرتقبين، والتي تعد أساساً بمستوى وحجم احتياجاتهم، وتؤثر البيئة المحيطة بالإنسان في توضيح وبيان الفرصة التي تؤدى لبعث مفهوم الشعور بالحاجة لديه، كأن يشعر الإنسان بالرغم من حداثة ما يرتدي بوجود نماذج أخرى أحدث مما يرتدى، فيكون ذلك بمثابة محرك للدوافع والرغبات في شـــراء ملابس جديدة. وتسعى الجهود التسويقية في هذه المرحلة إلى التعرف على الحاجات المشبعة، وكذا إثارة الرغبات الكامنة بتحريك الغرائز والانفعالات بما يســـاعد على خلق الرغبة لاقتناء سلعة معينة.

٢- **جمع البيانات والمعلومات** اللازمة عن السلع المراد شرائها مـــن مصادر مختلفة مثل الكتالوجات والنشرات والإعلانـــات. وقـــد تكـــون المعلومات والخبرات المتاحة للمستهلك عن الموقف الـــشرائي محـــدودة ويبدأ في البحث عن تلك المعلومات من خلال استخدام متكامـــل لكافـــة خطوات القرار الشرائي وبالتالي تكـــون خبرتـــه الـــسابقة ومعلوماتـــه منخفضة بدرجة لا ترقى لموقف اتخاذ القرار الشرائي.

قد يكون هذا على العكس تماماً حيث تتوفر معلومـــات كاملـــة عـــن المنتجات والموقف الشرائي، ولدى القائم بالشراء فكرة متكاملـــة عـــن البدائل المتاحة، ولا يحتاج إلى بذل الجهد والوقت لإجراء هذه الدراســـة أو المقارنة بين البدائل، وبالتالي عندما يشعر الإنسان بالحاجـــة يتخـــذ قراراً شرائياً فوريـــاً، ويكون ذلك عادة فـــي حالـــة الـــسلع المعتـــاد شراءها، ولهذه المميزات تسعى الجهود التســـويقية في هذه المرحلة إلى

زيادة حجم المعلومات المتاحة لدى المستهلكين عن المنتجات، بما يـــزيد أيضاً من درجة إلحـــاح الحاجة والتشجيـــع على البحث عنها دوماً.

يحصل المستهلك على المعلومات عادة من مصدرين:

أولهما: المعلومات التجارية **Commercial Information** وهى التـــي تقدم من خلال جهود الاتصـــالات التي تقوم بها المنشـــآت التســـويقية في السوق كالبيـــع والإعـــلان والنشـــر وأنشـــطة ترويـــج المبيعات.

ثانيهما: المعلومـــات الاجتماعية **Social Information** وهى تلك المعلومات التي تحصل عليها من الأسرة والأصدقاء، سواء أكانت معلومات مباشرة أو غير مباشرة، ومن أهم مصادر هذه المعلومات هي الكلمة المنقولة **Word of mouth** والناتجة عن مناقشـــة أمور المنتجات وحالات الرضا وعدم الرضا بين الناس ، فالعقل البشـــرى لديه قدرة كبيرة على تحليل وتصنيف هذه المعلومات واســـتخدامها في قراراته الشرائية المستقبلية.

٣-المفاضلة بين البدائل Alternatives Best liked المختلفة للسلعة بواسطة بعض المعايير ألتقييميه المناسبة والتي تساعد على اختيار أفضل تلك البدائل، ففي تلك المرحلة فإن المستهلك إما أن يحدد البدائل بشكل مبسط من ذاكرته، أومن واقع خبرته السابقة، وأحيانا قد يجرى بحثاً شاقاً لتحديد البدائل المطلوبة، وتتأثر هذه المرحلة بحجم المعلومات ، ومدى ثقته في هذه المعلومات واتجاهاته نحو مصادرها،

ومدى العائد الذي يحصـــل عليه من البحث عن معلومات جديدة، مقارنـــاً بالجهد والتكلفة.

٤- **اختيار البديل الأمثل** كنتيجة حتمية لتقييم البدائل **Evaluation of Alternatives** ، أما نتيجة لتحيز إدراكي نتج عن جمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتقيميها أو نتيجة لتحيز مسبق لاستعمال السلعة وقد توفر عنصر الرضا نتيجة للاستعمال قبلا ، وعادة ما يوائم المستهلك بين البدائل المتاحة في السوق ويقارن بين مغرياتها ومعاييرها التقويمية قبل أن يصدر قرار الشراء المناسب، ومن العوامل التي تؤثر على الفترة المنقضية بين الشعور بالحاجة وبين اتخاذ قرار الشراء هي مدى إلحاح الحاجة على المستهلك ونوعية المنفعة التي تحققها له السلعة، شخصية القائم بالشراء وخبرته والمعلومات المتاحة له لاتخاذ قرار الشراء،وسعر السلعة باعتباره التضحية التي يبذلها الفرد للاستفادة بالمنافع التي توفرها السلعة، فكلما زاد السعر كلما تطلب ذلك وقتاً أطول من المشترى للتفكير في اتخاذ القرار.

وبناءاً على ما سبق يتم تحديد كميه ونوعية السلعة ويجب أن تتم هذه التقديرات بأقصى دقة ممكنة وعدم المغالاة في زيادة أو نقص. حتـــى لا تتحمل الميزانية تكاليف إضافية لا ضرورة لها.

٥- **اتخاذ قرار الشراء** والقيام بالشراء الفعلي **Purchase decision**، عندما يزيد إلحاح الحاجة على الشخص فإنه يسعى إلى إشباع هذه الحاجة، وإنهاء هذه الرغبة بالإشباع. وقرار الشراء في هذا شأنه شأن أي قرار آخر باعتباره اختيار بين البدائل المتاحة، والمفاضلة بين

منافعها وتكلفتها، ولذلك فهو قرار معقد مختلف الجوانب، لأنه نتاج مجموعة من القرارات الجزئية المتشابكة لشراء سلعة معينة ومن صنف معين ومن مكان معين وفى وقت معين وبسعر معين مستخدماً طريقة دفع معينة. هذا ويختلف اتخاذ قرار الشراء داخل الأسرة الواحدة وفقا لحجمها ودورة حياتها، كما يختلف ذلك أيضاً وفقاً للطبقة الاجتماعية، ومكان السكن بالمناطق العشوائية أو المتوسطة أم الراقية.

٦- تنفيذ القرار بالشراء الفعلي للسلعة.

٧- استعمال السلعة لإشباع الرغبة وتحقيق الرضا.

٨- التقييم اللاحق للاستعمال وقياس مستوى الرضا السائد ما بعد الشراء Post purchase behavior ليؤكد ثقته في قرار الشراء الذي اتخذه، من حيث ثمن الشراء والعمر الاستهلاكي المتوقع، التكاليف السنوية اللازمة للصيانة في حالة السلع المعمرة كالأجهزة والأدوات المنزلية وشراء سيارة .

قد يتأثر المستهلك في هذه المرحلة بالمفاهيم المتولدة لدى أسرته أو مستعملوا السلعة، ولكن بالرغم من اختيار المستهلك للمنتجات قد تم بعد دراسة وخطط شرائية عميقة للسوق، ومقارنة بين البدائل المعروضة فإنه قد يكون لديه بعض الشك في حسن اختياره وهو ما يعرف **بالشك الذاتي** Cognitive dissonance، وهى تعنى حالة القلق والشك التي تنتاب المستهلك بعد الشراء حتى ولو كان المنتج جيدا.

*** نمـوذج تطبيقـي لتنفيـذ إجـراءات عمليـة الـشراء بالنـسبة لـسلعة معمرة(ثلاجـة):**

١ ــ تحديد الحاجات : تعتبر مرحلة تحديد الحاجات من أهم المراحـــل التحضيرية للشراء وكذلك لابد من تحديـد الخـصائص والموصــفات المطلوبة في الثلاجة وفقاً للوظائف المتوقعة في أداءها .

٢ ــ تجميع المعلومات: لابد من تجميع المعلومات والبيانات ألازمة عن الماركات المختلفة للثلاجات وعقد مقارنـــات طبقـــاً للمعـــايير التاليـــة (الإمكانيات الوظيفية لكل ماركة والأسعار المطروحة والجودة والشكل الجمالي والعمر الاستهلاكي) وذلك من مصادر مختلفة.

٣ ــ المفاضلة: إجراء مفاضلة بين الماركات المختلفة وفقـــاً للمعـــايير التقويمية السابقة .

٤ ــ الاختيار: اختيار النوع الأمثل من الثلاجات بعد جمع البيانات وبما يتلاءم مع ظروف الأسرة المادية .

٥ ــ قرار الشراء : اتخاذ قرار الشراء وتنفيذه بالشراء الفعلي للسلعة.

٦ ــ التقييم الأحق : بعد استعمال الثلاجة يتحقق الرضا عـــن الـــسلعة ويأتي التقييم الأحق لثمن الشراء والعمر الاستهلاكي وتقـــدير تكـــاليف الصيانة إذا لزم الأمر .

ـ توقيت شراء الأسرة :.

يتوقف توقيت الشراء في حياة الأسرة على عـــدة أمور أساسية ، حيث تؤثر الظروف الاقتصادية في تحديد الوقت الملائم الذي يقوم فيه المستهلك بعملية الشراء ،إذ يزداد الإقبال على شـــراء السلع المعمرة مع

أوقات زيادة الدخـــول، ومع تحسن الأوضاع الاقتصادية ،إذ أن المشترى عادة ما يؤجل بعض قراراته الشــرائية في حالات عــدم الاستقرار الاقتصادي لها .

فضلاً عن ذلك فقد أكدت الإحصاءات أن حوالي ٨٥% مــن الــدخل القومي لأية دولة يمر في أيدي ربات البيوت ويُصرف بمعرفتهن وغالبا ما يكون للمرأة التأثير الأكبر في تخطيط الاستهلاك العائلــي ومن ثــم تحديد حجمه وبرمجته الزمنيــة وتوجيــه إنفــاق الأبنــــاء وتكــوين الاتجاهــات الاستهلاكية بين أفراد الأسرة ، الأمر الذي يؤكد على وقوع العبء الأكبر على الزوجة خاصاً في حال غياب الزوج فهي المسئولة عن إنجاح الأسرة وتوفير معايير السعادة لها والذي يــتم مــن خـــلال التخطيط الاقتصادي السليم لكافة موارد الأسرة .

يمكن تحليل الوقت الذي تشترى فيه ربة الأسرة باعتبارها المستهلكة الأولى من عدة أبعاد مختلفة ، إذ أن معدل اعتيادها على شراء السلعة يعتمد بالدرجة الأولى على معدل استهلاكها ، فالأسرة التي تعول أطفالاً صغاراً تستهلك الألبان أكثر من الأسرة التي لا تعول أطفالا. كما يتأثر معدل الاستهلاك بالسلعة وفقاً لمؤثرات موسمية أو دينية فهناك نمط معين للاستهلاك في شهر رمضان مختلف عن الشهور الأخرى من السنة وكذلك الأعياد، ويختلف الإقبال على ملابس البحر أو أجهزة تكييف الهواء وفقــاً لمواسم معينة. ولا يقف اختلاف العملاء عند هذا الحد بل أن هناك أنماطاً مختلفة اختلافا في الوقت الذي يسعى فيه العميل للشراء خلال الأسبوع أو خلال نفس اليوم، فيختلف الوقت الذي تشترى

فيه المرأة العاملة احتياجاتها عن الوقت الذي تشترى فيه ربة البيت غير العاملة هذه الاحتياجات لذا يجب على رجال التسويق دراسة أوقات الشراء، والكمية التي يشتريها المستهلك في المرة الواحدة وساعات التردد على الأسواق وتزداد عادة فترات التسوق مع العطلات والأعياد ومداخل الفصول.

أكدت الدراسات فيما يخص السلوك الشرائي للمراهقين أن مفهوم كل من الشراء ومن ثم الاستهلاك الضروري والترفي للشباب يختلف تبعا للشريحة الاجتماعية الاقتصادية التي ينتمون إليها ، وقد أقر بعض الشباب إنهم ينفقون الكثير شهريا لشراء أشياء غير ضرورية كما تبين أن هناك فرقاً جوهريا بين الذكور والإناث في نمط السلوك الاستهلاكي الترفي لصالح الإناث ، بينما يميل الذكور إلى تقليد السلوك الاقتصادي عن الإناث، وأن هناك بعض العادات التي تعوق الشباب عن الاتجاه الادخاري، فهناك نسبة عالية يميلون للإسراف حباً في التظاهر والتفاخر والتقليد إضافة إلى أن السلوك الشرائي للمراهقين يتأثر ببعض المتغيرات كالتنشئة الاجتماعية وتوافر النقود وكثرتها وغياب رقابة وتوجيه الوالدين .

تأكيدا على ذلك فقد أجرت المؤلفة دراسة في عام (٢٠٠٥) عن الهجرة المؤقتة للزوج وتأثير ذلك على ممارسات الزوجة لأدوارها في إدارة شئون الأسرة والسلوك الشرائي للمراهقين ، تهدف بصفة رئيسية إلى تحديد اثر مدة الهجرة المؤقتة لرب الأسرة على ممارسات الزوجة لدورها (كربة منزل ، ودورها في إدارة الدخل المالي

لأسرتها واتخاذها للقرارات الأسرية) وتحديد فاعلية المستوى التعليمي والمهني للزوجة في التصدي للمشكلات التي تواجهها أثناء الهجرة المؤقتة للزوج وكذلك تهدف الدراسة لمعرفة تأثير مدة هجرة الأب على السلوك الشرائي للمراهقين بالأسرة من خلال تحديد إجراءات ودوافع الشراء وقيود الإنفاق المفروضة للشراء في حدود الموارد المالية المتاحة.

وقد تبين أن هناك علاقات ارتباطيه بين مدة الهجرة المؤقتة للزوج خارج الوطن و بين كافة أبعاد ممارسات ربة الأسرة لأدوارها في إدارة شئون أسرتها، وبين مدة هجرة الزوج وبين السلوك الشرائي للمراهقين ، وأكدت النتائج أن هناك علاقات موجبة بين ممارسات الأم لأدوارها في إدارة شئون الأسرة بإيجابية وبين السلوك الشرائي المتزن للمراهقين وقد أوصت الدراسة في ضوء النتائج على ضرورة عقد ندوات ودورات تدريبية لربات الأسر اللاتي هاجر أزواجهن لمساعدتهن في التدريب على كيفية مواجه أدوارهن المتعددة ومسئولياتهن عن طريق ممارسة السلوك الإداري بمراحله المختلفة.

. إجراءات تطبيقية للشراء:

ترتبط تلك الإجراءات بنوع السلعة المرغوب شرائها سواء سلعه معمره أو نصف معمره أو استهلاكية **ويمكن تقسيم الإجراءات الشرائية إلى:-**

أ-إجراءات طولية. ب-إجراءات متكررة.

ج- إجراءات بسيطة .

أ-إجراءات شرائية طولية :

يتعرض المستهلك لمثل هذه الإجراءات عندما يقوم بشراء سلع معمره ثمنها مرتفع مما يتطلب منه أن يمر بجميع مراحل العملية الإدارية للشراء من بداية تحديد الاحتياجات، وجمع المعلومات عن البدائل ثم تقييمها من خلال وضع المعايير المطلوبة، واختيار أفضل البدائل ثم اتخاذ قرار الشراء الفعلي واستعمال السلعة وربما لعده سنوات ولذلك تسمى بالإجراءات الطولية حيث يمر المستهلك بجميع مراحل العملية الشرائية إلى أن ينتهي به الأمر بالاستعمال الفعلي للسلعة وما يترتب على ذلك من تحيز مسبق فيما بعد .

مثال لذلك كشراء جهاز كهربائي معمر كالتليفزيون - تكييف - ارض زراعية، لذا يجب أن يتحرى المستهلك الدقة اللازمة لكل مراحل العملية الشرائية وتفادى رد الفعل الشرائي السريع.

ب- إجراءات متكررة :

يلاحظ أن في هذا النوع من الإجراءات الشرائية ينتقل المشترى مباشرة من مرحلة الحاجة إلى اتخاذ قرار الشراء والشراء الفعلي واستعمال السلعة سواء بالنسبة للكمية اللازم شرائها أو السعر أو مصدر الشراء أو الجودة بناءا على تحيز مسبق لدى المستهلك وذلك نظراً لطبيعة ونوع السلعة حيث يتكرر شرائها واستهلاكها بصفة مستمرة ومتوافرة في كل مكان ، وقد تكون سريعة التلف، وينطبق ذلك على السلع الغذائية بصفة عامة الرخيصة منها والدائمة الاستهلاك بصفة خاصة مثل الملح، الخبز، الخضروات،.....الخ.

ج-إجراءات بسيطة:-

هي تختص بالسلع التي لها خصائص تتوسط السلع المعمرة والسلع الاستهلاكية وينطبق ذلك على السلع نصف المعمرة كالملابس والإكسسوارات وأدوات الزينة وقد يتطلب ذلك إلا يبذل المستهلك وقت وجهد كبير في كل مرحلة من مراحل الشراء للبحث عن المعلومات والبيانات والبحث عن البدائل بل قد ، يكتفي بتقليد الأصدقاء، الإعلانات.

- إجراءات علمية ينبغي الأخذ بها أثناء عملية الشراء :-

١ ــ الصعوبة النسبية في حصر مصادر الشراء للمنتج الواحد حيث لا توجد قوائم أو نشرات يمكن الرجوع إليها للتعرف على الأنواع المختلفة من السلع (الاستهلاكية وغير الاستهلاكية) سواء المعمرة أو النصف معمره وفى هذه الحالة سيكون الاختيار بين عدد محدود من المصادر .

٢ ــ عملية المفاضلة بين مصادر الشراء ليست سهله على الإطلاق بسبب ندرة وصعوبة الحصول على المعلومات اللازمة لذلك،بمعنى ضرورة دراسة السوق حيث يزور المستهلك العديد من المحلات والمؤسسات التي تعرض نفس السلعة أو التي يريد شراءها لمقارنة الأسعار والأنواع حتى يتخذ **قراراً رشيداً Rational Decision** قد يوفر له في مجموعة قيمة مشترواته.

- من طرق المفاضلة بين مصادر الشراء :

أ ــ أن يكتشف المستهلك " **الماركات المختلفة Trademarks** والعبوات التي تحتوي كميات مختلفة ومدى توافرها بالأسواق والتي يرغب المستهلك في شرائها ويقارن بين أسعار تلك النوعيات " مثال يقارن بين أسعار ونوعيات الشاي أو المسلي ، أو الزيوت المختلفة لكل ١٠٠ جم وكذلك منظفات الغسيل والأواني باللتر كي يكتشف المستهلك تفاوت الأسعار بالنسبة للسلعة الواحدة والتي قد لا تختلف في جودتها بالقدر الذي يبرر تفاوت السعر ، بينما بالنسبة للسلع المعمرة من الأجهزة المنزلية قد يرجع تفاوت السعر وفقاً لكمية الطاقة المستهلكة ومن ثم يمكن أن يفاضل المشتري بين الماركات المختلفة تبعاً لهذه الخاصية .

ب ــ كذلك يلاحظ المستهلك بعد دراسة عدة مصادر للشراء كي يقوم بشراء سلعة معينة مدى اختلاف الأسعار وتفاوتها بشكل ملحوظ تبعاً لموقع المحل أو مصدر الشراء ونوعية ديكوراته.

٣ ــ عند التفكير لشراء سلعه معمره (كأحد الأجهزة المنزلية) لابد من إجراء دراسة اقتصادية مفصله سواء لميزانية الأسرة أو للسلعة المراد شرائها .

٤ ــ ضرورة التأكد قبل شراء سلعه معمرة (غالية الثمن) أنه يتوفر لها إمكانية الصيانة بسهوله ويسر كما يتوفر لها قطع الغيار اللازمة وبالأسعار التي تتفق وميزانية الأسرة.

٥ ــ عمليــة المفاضلة بين البدائــل المختلفة للسلعة يتوقف على بعض المعايير التقويمية كالسعر أو الأمان أو الجــودة، العمــر الافتراضــي للاستهلاك أو وفرة قطع الغيار، سهولة الصيانة وكفاءة التشغيل.

٦ ــ ومن الاعتبارات الهامة أيضا أن جوده السلعة لا يمكــن قياســها بالسعر، إذ انه ليس من الضروري أن السلعة ذات السعر المرتفع أيضا ذات جودة مرتفعــة ولكــن مــن المهــم أن تكــون الجــودة ملائمــة لأغراض الاستخدام.

٧ ــ أثناء توقع تخفيض الأسعار (الاوكازيــون) يجب أن يراعــى أن تكون الكميه والنوعية المشتراه مناسبة للاحتياجات الفعلية. حيث تــقوم بعض الأســر بتأجيل الشراء (شــراء ملابس) المفروشــات، الســجاد، الأدوات والأجهزة المنزلية للاستفادة من هذا التخفيض ومــع تــشجيعنا للمستهلك لاستغلال فرص التخفيضات والاستفادة منها إلا أننا نشــدد في التحذير من خــدع التجار والتي يطلق عليها " التخفيضــات الكاذبــة " فبعض المحلات التجارية في موســم التخفيــضات تلجــأ إلــى رفــع الأســعار الحقيقيــة للســلع عمــا كانت عليه قبــل التخفيض ثم يتــم التنزيل بنــاءا علــى هذا السعر المرتفع ، بل أحياناً يصبح السعر بعــد التخفيض أعلى منه قبل التخفيض ، وقد يخلط التاجر سلعاً بها عيــوب ضمن السلع المعروضة بالتخفيضات ولا يعلن عن تلك العيوب ويــشير إلى أن السلع المباعة لا ترد ولا تستبدل ومن ثم يضيع حق المستهلك ، كذلك من خدع التخفيضات أن يعلن التاجر عن التخفيض في ثمن السلعة التي يشتري المستهلك منها كمية أكبر بينما المستهلك ليس فــي حاجــة

إليها مُلحة لذا ينبغي على المستهلك أن يدرك جيـدا أسـاليب الخـداع التي يتبعـها التجار.

من جهة أخرى عندما تتوقع الأسرة ارتفاع أسعار بعض أو أحد السلع فليس مبرر أن تقوم بشراء كميات زائدة عن حاجتها وتقوم بتخزينها أو تقوم بشراء سلع ليست في حاجه لها خاصة إذ كان ذلك لا يتمشى مـع الظروف الاقتصادية الأسرية والقومية بل يمكن فعلاً أن يستغل فـرص توافر السلع بكثرة حيث تنخفض الأسعار (قـانون عـرض وطلـب) ويخزن منها الاحتياجات اللازمة.

٨ ــ عمليه الشراء تتضمن جزئيين رئيسيين هما اتخاذ قرار الشراء وقد يكون من قبل الأم أو الأب أو بعض الأسرة، بينما تنفيذ القرار الفعلـي للشراء فقد يقوم به أحد أفراد الأسرة أو فرد آخر من خارج الأسرة.

٩ ــ ضرورة فهم المستهلك للسياسات والإستراتيجيات المستخدمة فـي التسويق كي لا يقع في مصا ئدها حيث أن هناك سياسة وفلسفة لتسويق السلع والخدمات ، فمكان وطريقة عرض السلع يؤثر تأثيراً كبيراً علـى أسعارها فالمستهلك كثيراً ما يتأثر بمكان بيع السلعة أكثر من مـستوى جودة السلعة نفسها فالديكور والإضاءة البراقة والعاملات المتدربات على فن البيع تجعل السلعة أكثر جاذبية مما يزيد من الإقبال عليها وعلى ذلك فيمـكن للتاجر أن يرفع سـعر سلعة ما ويتفنن في طـريقة عرضـها بحيث يجذب المستهلك ويدفـع ثمنها وهو راضياً عنها .

١٠ ــ مراعاة تجنب الشراء العاطفي حيث أن قيام المـستهلك بـشراء سلعة بدون تخطيط منسق أو بدون وجود حاجة فعلية لـشرائها، وهـذا

يزيد بين الأفراد الذين لا يضعون خطـة لاحتياجاتهم قبل اتخاذ قـرار الشـراء وتنفيذه. وللتغلب على ذلك لابد للفرد أن يحدد رغباته ويضعها في قائمة وعليه أن يلتزم بما أورده فيها، هذا الأسلوب نتوقـع حدوثـه بالنسبة للسلع رخيصة الثمن ويقل كلما أرتفع ثمن السلع.

١١ ـ الاستفادة من التعليمات المرفقة مع السلع " سلع غذائية ، ملابس ، مفروشات ، أدوات منزلية ، وأثاث ، أجهزة كهربائية " حيث يلاحـظ عند شراء السلع الغذائية الملصقات المرفقة مع السلعة ويطلع على تاريخ الإنتاج والانتهاء ليتعرف على مدى صـلاحية الاسـتهلاك ، وكـذلك إدراك أهمية التعرف على الوزن أو الحجم أو الكمية المطلوبة كـإجراء وقائـي لحماية نفسه من فنون الغش والخداع التجاري .

كذلك بالنسبة للسلع الملبسة أو المفروشات المختلفة لابـد أن يطلـع المسـتهلك على البطاقة الإرشادية المرفقة مـع السلعة للاستفادة مـن البيانات والتعليمات المرتبطة بإنتاجها وكيفية العناية بها بحيـث يمكـن الحصول على أقصى منفعة من السـلعة بأقل وقـت وجهـد. ويقـوم المستهلك بمحاولة التعرف على مميـزات ومـساوئ الـسلعة المزمـع شـرائها بماركاتهـا **Trademarks** المختلفـة وأن يوجـه للبـائع الاستفسارات التي تعينه على اتخاذ القرار اللازم للشراء.

إدارة الملبس
Clothing Management

مجال الملابس من أهم المجالات التي تمس شئون الأسرة بصورة مباشرة. فما يرتديه الفرد من ملابس يعبر عن مستواه الاجتماعي، ويكشف عن حالته النفسية والمزاجية، ومن ثم يعكس فكرة الفرد عن ذاته وشخصيته.

فالهدف الأساسي من **إدارة الملبس** هو حسن اختيار **الأقمشة** والملابس والتي لا تعتبر من الأمور السهلة على رب **الأسرة لأنها** تخضع لعدة عوامل ومعايير ، منها الخواص الطبيعية كالخامات النسيجية والمتانة وقوه التحمل وأيضاً ملائمته للغرض التي تستعمل من اجله كتوفر عناصر الجودة العالية والسعر المناسب، مع عدم إغفال خطوط الموضة.

مفهوم إدارة الملبس:

هو السلوك الإداري الذي تتبعه ربة المنزل بمراحله المختلفة (تخطيط ــ تنظيم ــ تنفيذ ــ تقييم) بغرض الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها والمتعددة ومدى إلمامها بالمعلومات الصحيحة والممارسات الايجابية الخاصة بالملابس في مواقف الاختيار والشراء والاستخدام والعناية والتخزين.

مما لاشك فيه أن التخطيط الواعي والمدروس لميزانية الأسرة وكذلك حجم الأسرة وما يترتب عليه من كثرة عدد أفرادها أو قلتهم وعلاقة ذلك

بحجم الاستهلاك اللازم من الوحدات ألملبسيه. الأمر الذي يـؤثر علـي مستوى ونوع الملابس التي يستطيع أفراد الأسرة الحصول عليها .

من الأمور الهامة في هذا الصدد أن التخطيط لميزانية الأسرة وشراء الملابس لابد وان يأتي بعد دراسة وملاحظة دقيقة وقبل موسم الـشراء بوقت كافي. حيث تقوم ربه الأسرة بعمل حصر شامل لملابس كل فـرد من أفراد الأسرة عند بداية كل موسم وتدوين قوائم للمشتريات وتحديـد الاحتياجات الفعلية لكل أفراد الأسرة من الملابس بكل دقة وبناء علـى ذلك تقوم بإجراء دراسة تقييميه للأسعار السائدة بالسوق ووضع ميزانية مبدئية لتلك المشتريات ومقارنتها بالميزانية الفعلية والمتاحة للأسرة .

جدير بالملاحظة أن **هدف إدارة الملبس** "هو تحقيق الموازنـة بـين ميزانية الأسرة المتاحة لهذا البند مـن احتياجـات **الأسـرة** والأسـعار السائدة بالأسواق ".

من هنا يتضح أهمية وعـي المرأة بمواردها من خـلال حـسن اختيار ملابسها وملابس أسرتها وكذلك نـوع الأقمـشة والمـوديلات وخامة المفروشـات وكذلك طريقة العنايـة بها ، وتأثير هـذا الـوعي على صحة أفراد الأسـرة وبالتالـي علي المجتمع ككل.

ـ الإجراءات العلمية للإدارة ألملبسيه:

١ ــ هناك بعــض الإجراءات العلمية التي تهتدي بها ربــه الأســرة للتخفيف من العبء الملقى علــى الميزانيــة الخاصـــة بهــذا البنــد والممارســات الملائمة للحفــاظ على مظهريــة الملبــس طوال فتــرة الاســتهلاك بأقل وقت وجهد مبذول . مع مراعــاة اختيــار الخامــات النسيجية السهلة العناية بها والتي تتحمل ظروف الاستعمال بما يتضمن من غسيل يدوى أو ميكانيكي بالمقارنة بالتنظيف الجاف الأكثر تكلفة.

٢ ــ عمل جرد دوري للملابس في بداية كل موسم يساعد ربات الأسر على اتخاذ قرار رشيد عند شراء الملابس الجديدة.

٣ ــ تدريب ربات الأسر على أسس التفصيل والحياكة لزيادة دخلها.

٤ ــ الاستفادة مما تعرضه برامج المرأة من إرشادات خاصة بطــرق شراء واستخدام الملابس والعناية بها.

٥ ــ اســتخدام الأنسجة التــي لا تحتاج إلى عمليات العناية المــستمرة (الكي مثلا).

٦ ــ ربط الخطــة الــشــرائية لملابــس الأســرة مــع فــرص التخفيضات الموســمية .

٧ ــ مراعاة اختيار التصميمات والموديلات التــي لا تتــأثر كثيــراً بخطوط الموضة والتي يمكــن إدخــال عليهــا بعــض التعديـــلات والتجــديدات نظراً لاعتبار أن الملابس من الســلع نصف المعمرة إلى حد كبير ويمكن تداولــها بين الأبناء .

٨ ــ نظراً لارتفاع أسعار ملابس الأطفال في الآونة الأخيـرة فلابـد لربة البيت أن تراعي الأسس والقواعد السليمة للعناية بملابس الطفل في كافة مراحل الاستعمال كي تزيد من فترة استهلاكها بأعلى كفاءة ممكنة، فيجب أن تتميز الألوان المختارة للطفل بالثبات النسبي خاصة بالنـسبة للغسيل أو العرق لتفادي سرعة استهلاكها.

٩ – لابد أن تراعى ربه الأسرة مدى ملائمة خواص الملبس النـسيجية وقوة تحمله وكذلك تقوية المناطق التي تتعـرض لكثـرة الاحتكـاك كالركبة وذلك وفقاً لخصائص الطفل في مرحلتي الطفـولة المبكـرة والمتأخر وما تتميز به تلك المراحل من نشاط زائـد كالجري والقفـز والتـسلق والحركـات العنيفـة الفجائيـة كـي تزيـد مـن العمـر الاسـتهلاكي للملبس.

١٠ – لملائمة النمو السريع للطفل يجب اختيار تصميمات يسهل تعديلها وتغييرها مثال استبدال خط الوسط بعمل قصة أمبيل مما يسهل تعديلها . أيضا اختيار موديلات تتكون من قطعتين سواء بلوزة وجيبه أو بلـوزة وبنطلون (ذو نطاقين) إي حزامين ليلاءم النمو الطولي السريع ويمكن تطويله حسب الرغبة.

١١ – مراعاة عدم المغالاة في اختيار ملابس الطفل لأنه يحتاج لعدد من الملابس لتفي بنفس الغرض.

١٢ ــ لابد أن تراعى ربه الأسرة الأخـذ بالاحتياطـات والتعليمـات الموضحة بالنشرة الإرشادية الملصقة بالملبس عن كيفية العناية بالملبس من حيث الغسيل والكي والتخزين والمعاملة بالمطهرات والغليان وذلـك

للمحافظة على المظهر الجذاب للملبس طوال عمره الاستهلاكي .

ـ يمكن إيجازها في النقاط التالية :

- تنظيف ملابس الطفل قبل زيادة اتساخها حتى لا تـضطر ربـة الأسرة لدعكها أو استعمال مواد كيميائية، الأمر الذي يؤثر فـي إتلاف خواص النسيج .
- يجب أن تبحـث ربة الأسـرة عـن أي فتـق أو تمـزق أو نقـص أزرار قبل عملية الغـسـيل حتـى لا تزيـد إتلافهـا وتـراعـي عمـليات الصـيانة اللازمة له.
- مراعاة غلق السوست إن وجدت قبل الغسيل لتجنب إتلافها بينما يجب فتح الأزرار حتـى لا تكـون عرضـة للـشد والقطـع أثناء الغسيل .
- يجب إزالة البقع من ملابس الطفل بمجرد ملاحظتها حيـث أن كلما طالت فترة بقاء البقعة كلما صعب إزالتهـا. مـع مراعـاة التعرف على نوع البقعة حيث يمكـن اسـتخدام مزيـل البقـع المناسب تبعاً لنوع البقعة كي يسهل إزالتها بأقل جهـد مبـذول وأقل وقت مع الاحتفـاظ بمظهريـة الملـبس أطـول عمـر استهلاكـي ممكن.
- مراعاة طريقة الغسل المناسبة لنوع النـسيج سـواء يـدوي أو ميكانيكي أو جاف كذلك درجة حرارة الماء ونوع المنظف تجنباً لإتلاف الملبس طـول فترة الاستهلاك.

- مراعاة تصنيف الوحدات ألملبسيه قبل عمليات العناية به وقبل الغسيل تبعاً لدرجة النظافة " الاتساخ " ولنوع النسيج والألوان .
- الأخذ بالتعليمات الواردة بالبطاقة الإرشادية من رموز ورسوم تدل على طريقة الغسل والكي والتجفيف ، مع مراعاة مدى إمكانية إضافة أو عدم إضافة مواد التبييض .
- يجب مراعاة طريقة تعليق الثوب الصحيحة بحيث تكون الأكتاف والطيات في وضعها الصحيح وذلك بعد التأكد من تمام جفاف وتهوية الملبس قبل تعليقه في خزانة الملابس "الدولاب " .

ــ استعمال الملابس الواقية من الالتهاب الجلدي وذلك مثل الملابس القطنية البيضاء وهي قد تحمى الجلد من الاحتكاك بالملابس المهيجة للجلد ويجب تجنب الملابس الداخلية الداكنة أو المصبوغة بالصبغات السوداء والزرقاء والبني.

ــ كذلك يفضل استخدام الغسالات النصف اتوماتيكية والفول أوتوماتيكية ، والحركة الترددية في الغسيل بدلا من الحركة السريعة حتى لا يزيد الإجهاد الواقع علي القطعة ألملبسيه المغسولة، واستخدام أسلوب الغسيل المتردد بدلاً من المستمر يساعد علي ثبات اللون مع الغسيل المتكرر ، وكذلك نوصي باستخدام المنظفات التي لا تحتوى علي أي نسبة من الصودا الكاوية حتى لا تؤثر علي اللون مع تكرار الغسل.

إدارة الغــذاء
Nutriment Management

مفهوم إدارة الغذاء:

هو السلوك الإداري الذي تتبعه ربــة الأســرة بمراحلــه المتعــددة (تخطيط ، تنظيم، تنفيذ ، تقييم) بغرض الاســتخدام الأمثــل للمــوارد المتاحة ومدى إلمامها بالمعارف والمعلومات الغذائيــة الــصحيحة فــي مواقف الاختيار والشراء والإعداد والتقديم والحفظ والتصنيع والتخزين. وينبغي إن تراعى ربة الأسرة الأسس الصحية بمعنى إن تراعى دائمــاً الاتزان الغذائي فلا ينبغي أن ينقص أي عنصر من العناصــر الغذائيــة الضرورية للجسم. وان تكون جميع العناصر متناسبة فيمــا بينهــا فــي حدود قواعد التغذية. حيث أن أي اختلال في توازن هذه القاعدة يــؤدى إلى اضطرابات صحية بالغه .

بناءا على ذلك ***فالهدف الرئيسي*** من إدارة الغذاء " هو توفير الغذاء مع مراعاة حاجات الشخص من المواد الغذائية حسب الســن، الجــنس، الطول، والوزن، نوع العمل، الحالة الفسيولوجية بشرط أن يكون الإنفاق مناسباً لإمكانيات الأسرة ومواردهــا المتاحة.

مما هو جديــر بالذكر أن نسبة ٣٠%: ٤٠% على الأقل من الدخل الأسرى المصري ينفق على الغذاء فقط ، الأمــر الــذي يتطلــب إدارة علمية حكيمة للغذاء – أي إدارة متزنة مع الأخذ في الاعتبــار اتخــاذ قرارات رشيدة فيما يتعلق بشــراء الأغذية كمواد خام ، مــع مراعــاة

خطوات التحضير والإعداد، والطهي والتقديـــــم، والتخــزين وحفــظ الأطعمة المتبقيـــة.

- الإجراءات العلمية الأساسية الواجب مراعاتها لإدارة الغذاء :-

ـــ شراء الأغذية فئ حدود المبلغ الذي تم تخصيصه للأنفاق علـــى هذا البند وفقا للخطة.

ـــ حسن اختيار الأغذية وتحديد كمياتها اللازمة لأفراد الأسرة مع مراعاة آلا يكون هناك فائـــض أو فاقد منها، فمما لا شـــك فيـــه أن وجود الثلاجات والمجمدات في المنزل يمكن ربـــة الأســـــرة مـــن المحافظة على الأطعمة وتقليل الفاقد والتالف من الأطعمة الطازجة أو المطهيـــه إلى حد كبير .

ـــ ينبغي وضع الخضروات أثناء وبعد غسلها في مصفاة للتخلص من الماء الزائـــد بعد الغسل ، أما ما يتبقـــى بها من قطـــرات الماء فيكون كافياً لإعطاء درجة الرطوبة الكافية عند التبريد والتي تحافظ على طعم وقوام تلك الخضــــراوات .

ـــ كذلك تغطية الأطعمة المطهيه المتبقية قبل وضعها في الثلاجـــة أمر هام حيث يحافظ ذلك على سلامتها من التلف وتمنـــع تـــسرب الروائح للأطعمة الأخرى. مع مراعاة تخزينها في أواني مناسبة لمنع التفاعلات بين الأطعمة المطهوه والأواني الألمنيوم أو التيفال الأمـــر الذي يترتب علية ...،.ظهور آثار مرضية علـــى المـــدى الزمنـــي الطويل،مثال لذلك" تخزين الأطعمة الطازجـــة بالتجميـــد " فغالبيـــة الخضراوات التي تطهى يمكن حفظها طازجـــة بأســـلوب التجميـــد

كالبسلة ، الجزر ، الخرشوف ، الملوخية ، الفاصوليا ، البامية على أن تعبأ في أكـــياس بلاستيك ويكتب عليها أسم الــصنف لــسهولة الحصول علية وتفادياً للوقت الضائع في البحث ، ثم توضع مباشرة في المجمد . مع مراعاة نوع المجمد على أن يكون مســتقل كما في الثلاجة ذات البابين أو المجمد العميق منعاً لتلف الخضراوات عنـد تخزينها لفترة طويلة في الفريزر داخل الثلاجـــة ذات الباب الواحد.

فضلاً عن ذلك فمثل هذا الأســلوب من التجهيزات للخضـــراوات بالتجميد بصفة دورية كلما استنفذت الكمية المخزونة تجعــل مــن اليسير على ربة الأسرة أعداد وطهي الأطعمة في فترة زمنية محددة مما يجعلها توفر في الوقت والجهد اللازمان لأعداد وتقديم الوجبات والاستفادة من فائض الوقت لإنجاز مسئوليات عديدة تجاه الــشئون الحياتية اليومية المستمرة .

- قيام الأسرة بعده أنشطة وإجراءات عمل خاصة بعملية شــراء الأغذية وتصميم الوجبات المتزنة القيمة الغذائية وإعداد وطهـــي للأطعمة بمهارات وقدرات كفائية عالية بما يحقق اقل فاقد ممكن في قيمة وكمية الغذاء سواء أثناء الأعداد أو الطهي أو التخـــزين نتيجة للتلف أو شراء كميات أكثر من الاحتياجـــات اللازمـــة ، وكذلك إتباع التخزين والحفظ الآمن للأطعمة المتبقية والتي تـــتم في بيئة عمل مناسبة من ناحية التصميم وتتابع مراكـــز العمـــل وتـــوفر الأجهـــزة والأدوات والإضـــاءة والتهويـــة وأمـــاكن التخزين المناسبة.

- تجهيز وطهي أكثر من صنف غذائي في الوقت نفسه يوفر كثير من الوقت والجهد من خلال استغلالها لمواردها المادية أقصى استفادة ممكنة.
- حفظ وتخزين ربه المنزل لبعض الخضراوات والفاكهة بالتجميد والتعليب أثناء موسمها وانخفاض الأسعار يساهم في انخفاض معدل الأنفاق في هذا البند مثال " لتخزين الأطعمة الطازجة بالتبريد، بأن تغسل الخضر والفاكهة جيداً وتنزع الأجزاء التالفة منها " .
- مراعاة عدم النقص أو الزيادة في استهلاك الطعام حيث أن النقص في العناصر الغذائية اللازمة يؤدى إلى أمراض سوء التغذية،والإفراط في تناول الطعام أكثر من الاحتياجات اللازمة يؤدى للإصابة بالعديد من الأمراض الناتجة عن البدانة مما يترتب علية الزيادة في معدل الإنفاق في هذه الحالة على هذا البند وما يتبعه من الآثار المترتبة على ذلك .
- قيام ربه البيت بتصنيع منتجات الخبيز كالتورتات والبسكويت في المنزل اقل تكلفة من شراء تلك المنتجات جاهزة مما يؤدى إلى وفره في دخل الأسرة فالمخبوزات من خبز وكعك وفطائر وبسكويت الخ.يمكن لربة الأسرة طالما توفرت لها الظروف الوقتية المناسبة ، الموارد المادية اللازمة أن تبدع في إنتاج وتصنيع كميات من هذه الأنواع بالطريقة المعتادة وتحفظها بالتجميد بعد تبريدها وتغليفها وتوضع في الفريزر وعند تجميد

الكيك الإسفنجي أو التورته المغطاة بالحلوى يفضل وضعها في الفريزر بدون تغليف لفترة زمنية بسيطة حتى تتجمد الحلوى ، ثم بعد ذلك تغلف جيداً وتعاد إلى الفريزر . وذلك منعاً لأتـلاف شكلها ومظهرها الخارجي بالتغليف.

ـ التأكد من تاريخ الإنتاج ومن ثم صلاحية المنتجات الغذائية قبل شرائها من الأهمية بمكان للحفاظ على موارد الأسرة المادية.

– قيام ربه الأسرة بالإجـراءات الشرائية من الأغذيـة المختلفـة، بكميات تكفى لمدة أسـبوع أو أكثر حسب نوع الغذاء وإمكانيـة حفظـه يوفر من جهد ووقت ودخل الأسرة .

– التخطيط الأسبوعي للوجبات وتدوين قائمة المشتريات قبل القيام بإجراءات الشراء يقلل من الوقت الفعلي الـلازم أثنـاء عمليـه الشراء وكذلك الفاقد في كميه الغذاء نتيجة شراء كميـات أكثـر من الاحتياجات.

ـ الاستفادة من برامج التغذية المستخلصة من الانترنت يزيد من الكفاءة الإدارية لربة الأسرة في إدارة الغذاء.

ـ استخدام الكمبيوتر في تدوين المستلزمات والاحتياجات الغذائية لكل فرد بالأسرة.

ـ ينبغي صرف النظر عن خدمة توصيل الخدمات للمنازل حيث إنها أكثر تكلفة مقارنتا بشرائها من المحلات.

ـ تبني الأفكار المستحدثة في إدارة الغذاء لتوفر وقت وجهد ربة الأسرة ، أمثلة ذلك التصميمات الحديثـة للمطـابخ ، اسـتخدام

الأطعمة المجهزة ونصف المجهزة ، استخدام الميكروويــف فـــي الطهي السريع.

إدارة المخــزون
Stores Management

خطه المخزون من السلع الاستهلاكية والنصف معمره:

الأسرة لا يمكنها أن تحدد مستوى المخزون بــصورة اعتباطيــة، نظراً لأهمية المخزون بالنسبة للشئون الحياتية اليومية للأفــراد والأسر. ومن ذلك يتبين أن التخزين من العمليات الهامة والحيويــة فــي حيــاة الأسرة ولها أبعاد اقتصادية وصحية وتأثيرات على وقت وجهــد ربــة الأسرة وخاصة أن المنزل يحتوى العديد من السلع الاستهلاكية (الغذاء) ، وشبة المعمرة (الملابــس والمفروشــات) والمعمــرة (الأجهــزة والأدوات المنزلية) التي تحتاج إلى تخزين مناسب حتــى لا تــنخفض جودتها ،كما تحتاج تلك السلع إلى ترشيد في كيفية الانتفاع بهــا حتــى تكون الاستفادة منها كاملة وهنا يظهر أهمية الوعي الاســتهلاكي لربــة الأسرة خاصة وأنها المسئول الأول عن نمط الاستهلاك العــائلي .فقــد أكدت الدراسات أن ٦٥,٤ ٪ من مساكن السعوديين في الرياض على سبيل المثال تعانــي من مشــاكل تتعلق بالتخـــزين لــذا أوصـــت الدراسة بضرورة رفع الوعي التخطيطي للتخزين لربة الأسرة. حيــث أشارة تلك الدراسات أن نسبة الفقد من الخــضروات والفاكهــة علــى مستوى المستهلك تبلغ حوالي ٣٠٪ ، وقد يرجع السبب في ذلــك إلــى شــراء كميات أكثر من الحاجة الفعليــة أو بــسبب ســوء التخــزين ، وينطبق ذلك أيضا على الملابس والمفروشات والتي تختلف عن الغــذاء

في أنها سلع معمـــرة لحد كبير ، وكثير من عوامل التلف الذي يحـــدث لها يكون نتيجة للتخزين الخاطـــئ.

فهناك قواعد أساسية خاصة بأهمية المخزون تقـضى بـــأن يكـــون المخزون في حدود معقولة، بشرط أن لا يتجاوز حـــداً معينـــاً، حيـــث يترتب على ذلك تجميد للميزانية المالية للأسرة بشكل لا مبرر له، فـــي الوقت الذي يمكن الاستفادة منها في مجالات شرائية أخرى تفيـــد حيـــاه ألأسره بصورة فعالة . كل هذه الأمور تتطلب من إدارة الأسرة أن تعتمد على جمله بيانات أساسية في إعدادها لخطـــة المخـــزون **حيث تشمل هذه البيانات الجوانب الآتية:**

ــ التعرف على اقتصاديات الأسرة المتاحـــة وتحديـــد القيمـــة الماديـــة المتوفرة لتغطية بنـــد التخزيـــن لبعض الـــسلع الـــسنوية، النـــصـــف سنوي، الشهرية.

ــ تحديد متطلبات الأسرة من التخزين للسلع الاســـتهلاكية الـــضرورية وفقاً لعدد أفراد الأسرة وظروف الاستهلاك التي تختلـــف مـــن أســـرة لأخرى والحياة الاجتماعية التي تعيشها.

ــ أنواع المواد الخام والسلع اللازم شراؤها لتنفيذ البرنـــامج اليـــومي الخاص بإدارة الأ سرة لشئونها.

ــ تحديد الكميات اللازمة من كل صنف من السلع الاستهلاكية والنصف معمره كذلك وتحديد الفترة الزمنية التي تستنفذ خلالهـــا هـــذه الكميـــات محققة لمتطلبات وأهداف الأسرة، وبالتالي تحديد المواعيـــد الدوريـــة لشراء هذه الكميات.

ـ تحديد المواصفات والخصائص الأساسية الواجب توفرها في كل مادة من السلع كي يمكن الاستفادة من وظيفتها بأعلى كفاءة ممكنة.

ـ تحديد المصادر الآمنة التي يمكن الاعتماد عليها لشراء ما تحتاج إليه ربـــه ألأسره من سلع.

على ضوء ذلك يمكن توضيح مفهوم خطة المخزون بأنها:

" عملية تحديد الأنشطة والممارسات الإجرائية الواجب تنفيـذها فـي مجال المخزون من حيث قواعد الشراء والتجهيزات اللازمة على بعض السلع وأماكن التخزين تحقيقـاً لهـدف إدارة المـواد الخـام اللازمـة للاستهلاك اليومي المتتابع " لذا فهدف خطه المخزون إذن هـي العمـل على تحقيق التدفق المستمر في إنجاز المسئوليات والأعمـال المنزليـة اليومية من خلال المراحل والعمليات الإدارية المختلفة لكافة المواقـف الحياتية بما يتضمن من تخطيط علمي منظم في اقل وقت وبأقل التكاليف الممكنة وفى حدود الموارد المتاحة.

من الأمور المهمـة التي يجب مراعاتها في خطة المخـزون هـو العمل على مراعاة .تحديد مبادئ التخطيط العلمي للمخـزون حـيث **يمكن إيجازها بالنقاط الآتية:-**

أ- ضـرورة وجـود ووضـوح الهـدف فـي ضـوء مـوارد الأسرة المتاحة.

ب ـ ضرورة توفر المعلومات والبيانـات السليمة فـي الوقـت الماضي والحاضر عن الأسعار وتكاليف الإنتاج وغير ذلك فيما هو مرتبط بالنشاط التخزيني للسلع والمواد الخام اللازمة لحياة الأسرة .

فالتخزين عريق عراقة الإنسان، حيث أن الإنسان البدائي عندما كان يتغذى على حبوب وثمار وجذور النباتات البرية كان يعتمد دائما إلى تخزين بعض ما يزيد عن حاجته في صورة صالحة لاستهلاكه إلى حين الحاجة إليها.

بناءا على ذلك فالتخزين هو إضافة منفعة زمنية إلى السلعة أو حفظ السلعة بحالة جيدة حتى يحين وقت استهلاكها. كما يعني بمفهومة الواسع وضع الأدوات والاحتياجات في المنزل في الأماكن المناسبة لها بطرق صحيحة ومأمونة، كي يسهل الوصول إليها، كلما اقتضت الحاجة لذلك بأقل وقت وجهد ممكن.

بينما التخزين غير المناسب للسلع المختلفة يعوق ربة الأسرة عن أداء الأعمال المنزلية بكفاءة ويقلل من دافعتيها للإنجاز كأن يكون المخزون غير مرتب أو يكون بعيد عن متناول يدها وقد لا يتوفر مكان للتخزين فتلجأ ربة الأسرة إلى وضع المخزون في أي مكان وقد يكون هذا المكان غير مناسب لطبيعة المخزون فينتج من ذلك تلف أو زيادة في كمية الفاقد في المخزون.

- هدف إدارة ربة الأسرة للمخزون .

هو قدرة ربة الأسرة على الاحتفاظ والمحافظة علـــى المخزون مـــن خلال تخطيط و تنفيذ و تقييم إجراءات التخزين **بحيث يشتمل على ثلاثة عناصر رئيسية :**

١- التخطيط للمخزون (ما قبل التخزين) .
٢-مرحلة التنفيذ (مرحلة التخزين) .
٣-مرحلة التقييم (ما بعد التخزين).

- التخطيط للمخزون:

يقصد به تحديـــد الأنـــشطة و الممارســـات الواجـــب **تنفيـــذها فـــي** مجال **المخزون وتشمل :**

أ - التخطيط لشراء سلع غير متوفرة بالمنزل.
ب- التخطيط لتخزين سلع موجودة بالفعل.
ج - مراجعة وتجهيز أماكن التخزين.

- مرحلة التنفيذ (مرحلة التخزين) :

في هذه المرحلة تتحول الخطـــة إلـــى واقـــع حيـــث يـــتم تنفيـــذ مـــا **خطط له وتشمل:**

١. القيام بشراء السلع في حالة عدم توفر السلع بالمنزل.
٢. القيام بتخزين السلع المخطط لتخزينها .
٣. القيام بتداول المخزون واستعماله .

. مرحلة التقييم:

في هذه المرحلة يتم تقييم طريقة التخزين ومدى ملائمة أماكن التخزين ، ومدى احتفاظ السلع بجودتها .

. السلع المخزنة:

أغذية – أدوات تنظيف – ملابس و مفروشات – عطـور و أدوات زينة – أدوية – أدوات المطبخ – كتب ....و غيرها .

مما هو جدير بالذكر تعريف وظيفة التخزين:

" بأنها المحافظة على السلع الداخلة للتخزين " والتي تبدأ بتجهيزها، وترتيبها وتصنيفها وكتابة الاسم وتاريخ التخزين ثم وضع المواد بما يسهل حركتها والحصول عليها عند الحاجة إليها.

وينطبق ذلك على تخزين السلع المختلفة سواء الأغذية ذات الاستهلاك النسبي السريع أو الملابس و المفروشات والإكسسوار من السلع النصف معمرة والأجهزة المنزلية المعمرة. وللحصول على المواد والسلع والخامات المخزونة باختلاف أنواعها يمكن بمساعدة النسب المعيارية لاستهلاك المواد وما يتضمن من قدرة المستهلك على تقبل وتذوق الغذاء واحتفاظ المفروشات والملابس برونقها الجذاب أثناء وبعد فترة التخزين ، وكذلك بمساعدة النسبة المعيارية للمخزون من المواد بمعنى تحمل السلعة لفترة تخزين مناسبة وانخفاض معدل الفاقد والتالف ، المحافظة على القيمة الغذائية بما يكفل الصحة للمستهلك .

- **معايير جودة خطة المخزون :**

تلك المعايير الواجب توافرها في كل مرحلة من مراحل تخطيط المخزون حتى يتحقق الهدف من عملية التخزين وهو الاحتفاظ بالسلع المختلفة في حالة صالحة للاستعمال حين تدعوا الحاجة إلى ذلك الأمر الذي يساعد على تحقيق عنصر الوفرة المستمرة لهذه السلع أثناء أداء الأعمال المنزلية في المواقف الحياتية اليومية .ولكي تتحقق معايير الجودة ينبغي أن تمر الخطة بعدة مراحل علمية هي:ـ

أولا: مرحلة الإعداد للمخزون:

في هذه المرحلة يتم تحديد الاحتياجات المطلوبة من السلع . وحتى تتحقق الجودة في هذه المرحلة يجب أن يكون تحديد الاحتياجات بناءاً على:

- القيمة المادية المتوفرة بميزانية الأسرة لتغطية بند التخزين.
- مدى توفر أماكن آمنة للتخزين.
- مدى حاجة الأسرة لهذه السلع .
- عدد أفراد الأسرة و ظروف الاستهلاك التي تختلف من أسرة لأخرى.
- مدى ملائمة أسعار السلع للميزانية المخصصة للشراء .
- الفترة الزمنية التي تستنفذ خلالها هذه السلع .

ثانيا: مرحلة الحصول على المخزون :

في هذه المرحلة تتم عملية الشراء الفعلي للمواد و السلع ويجب أن تتوفر فيها معايير جودة الشراء والتي تشمل:

- شراء السلعة بالجودة المناسبة .
- شراء السلعة بالسعر المناسب .
- شراء السلعة في الوقت المناسب .
- شراء السلعة من المكان المناسب .
- الالتزام بالميزانية الموضوعة للشراء .
- تجنب الشراء العاطفي .

وهذا يتحقق من خلال تحديد واضح للاحتياجات والقيام بدراسة للسوق قبل الشراء لمقارنة الأسعار والأنواع للحصول على الجودة المناسبة بالسعر المناسب.

ثالثا: مرحلة الاحتفاظ بالمخزون:

في هذه المرحلة يتم تخزين السلع والمحافظة على سلامتها وبقائها بحالة جيدة طوال فترة التخزين استعدادا للاستهلاك.

لكي تتحقق معايير الجودة في هذه المرحلة يجب مراعاة الأتي :

- توفير المساحات والأماكن المناسبة للتخزين.
- إتباع الطرق العلمية الصحيحة في التخزين على حسب نوع السلعة المراد تخزينها.
- توفير الإضاءة والتهوية والحرارة المناسبة في أماكن التخزين.

- ترك ١٥% من مساحة التخزين فارغة لإضافات أخـرى فـي المستقبل.
- خزن السلع أو الأدوات المترابطة ببعض دائماً قريبة من بعض.
- تخزين الأدوات بالقرب من أماكن استخدامها .
- تحفظ الأغراض حسب معدل تكرار استخدامها فالتـي تـستخدم بصفة مستمرة تكون قريبة من متناول اليد، والأقل اسـتخداماً تكون فـي المكان الأبعد حتى يساعدها ذلك على توفير الوقـت والجهد والمحافظة على الأغـراض المخزنة.
- استخدام الصناديق الشفافة للتخزين للتعرف على المحتويات بدون فتحها و لصق بطاقـات إرشـادية مـن الخـارج تـدل علـى محتويات الصندوق.
- تجنب تخزين القطع الثقيلة والضخمة في أماكن مرتفعة .
- عند التخزين بالتجميد أو التبريد بالنسبة للمواد الغذائيـة يجـب وضع البيانات الخاصة بالمحتويات وتـاريخ صـلاحيتها علـى العبوات من الخارج، وأن يكون هناك مراجعة لهذه البيانات بصفة دورية بحيث يستخدم الأقدم أولاً مع تعـويض المـستنفذ منهـا حسب الحاجة.

رابعا: مرحلة تداول أو سحب المخزون:

لتحقيق معايير الجودة في هذه المرحلة يجب مراعاة قاعـدة **FIFO** ومعناها **FIRST IN FIRST OUT** أي المخزون أولاً يخرج أولاً بمعنـى أنه يجب مراعاة اسـتخدام الاحتياطي من السلعة قبل الكميات

الجديدة المضافة للمخزون حديثاً وذلك حتى لا تطول فتـــرة التخـــزين أكثر من اللازم مما يعرضـــها لانخفاض الجودة وخاصة السلع الغذائية.
إعادة النظر بشكل دوري في أماكـــن ووســـائل التخـــزين لمراجعـــة محتوياتها والتخلص من الأشياء التي لم تعد صالحة للاستعمال ، أو التي انتهت صلاحيتها مما يتيـــح الفرصة للوصـــــول لأقـــصـــى كفـــــاءة ممكنة في التخزيـــن.

مراعاة **مخزون الأمان** في البيئة المنزلية، أي توفر أدنـــى حد ممكن من المخزون ومن ثم نحاول دائما الإبقاء عليه فـــي مكـــان التخـــزين بالطرقة التي تمنع تلفه، وذلك حتى نضمن تحقيق التدفق المستمر للمواد اللازمة للاستهلاك اليومي المتتابع ، ويتحقق ذلك بشراء الـــسلع التـــي قربت على النفاذ عندما يكون المخزون منها قد أوشك على الانتهاء .

أهميه تخطيط المخزون وفوائده:

إن خطه المخزون تمثل واحدة من أهـــم الخطط فـــي إدارة المنـــزل وتبرز **أهميتها في الجـوانب الآتية:-**

١- تعتبر أداه لمنع التصرفات الشخصية والأعمال الارتجالية فـــي عمليات الشراء والتخزين حيث يحدد ماهية السلع التي تـــصلح للتخزين لفترة من الزمن بصورة اقتصادية بما يتفق وميزانيـــة لأسره وما هي الممارسات الفعلية اللازمة على تلك الـــسلع ، أو المواد الخام وفقاً للأصول والشروط العلمية للتخزين بما يضمن النتائج الإيجابية. بمعنى تفادى تلف وفساد المواد المخزونة خلال الفترة الزمنية المحددة لتخزينها.

٢- خطة المخزون يعد مؤشراً للتخطيط المقبل حيث أن نتائج التخطيط ترشد المخطط إلى البديل الأفضل الذي يصلح للتخزين والاستفادة من تحقيق هدفه الوظيفي طبقاً لاحتياجات الأسرة. مثال لذلك هناك بعض السلع يمكن أن تقل كفاءتها الوظيفية مع التخزين لفترات طويلة ، بينما يحقق البعض الأخر تلك الكفاءة رغم طول فترة التخزين لذلك فان خطة المخزون السابق تعتبر مؤشراً إيجابي لخطة مستقبلية.

٣- تّعد خطة المخزون حلقه ضمن سلسله التخطيط الخاصة بالنشاطات المختلفة داخل البيئة المنزلية.

٤- يعّد أداه أو وسيله لرفع الروح المعنوية لربه البيت لما حققته من نجاح لخطة المخزون فيما يتعلق بانخفاض معدل الإنفاق ومن ثم تحقيق وفره في ميزانية الأسرة الأمر الذي يؤدي لانخفاض الفاقد في معدل المخزون .مما تقدم يمكن اعتبار تخطيط المخزون سلاحاً ذو حدين ، فإذا تم استخدامه بصورة علمية وفنية أدى الأمر إلى تحقيق الهدف وهو تخفيض في ميزانية الأسرة وكذلك تفادى احتمالات النفاذ، بينما إذا أسيء استخدامه يصبح أداه للفشل في تحقيق تلك الأهداف . لذا فعند تخزين السلع بصفة عامة والأغذية خاصة يجب مراعاة أن المخزون أولا يخرج للاستعمال والاستهلاك أولا ــ بمعنى إنه يجب مراعاة استخدام الاحتياطي من السلعة قبل الكميات الجديدة المضافة للمخزون حديثاً. حتى لا تطول فترة تخزين السلعة

أكثر من اللازم مما يعرضها لانخفاض الجودة والقيمة الغذائية مثل استهلاك المجمد من الأغذية كاللحوم ومنتجاتها ، الدواجن ، الخضراوات والفاكهة المجمدة والمخبوزات.

ـ أنواع المخزون في البيئة المنزلية:

١-المخزون الاعتيادي:

هو المخزون اللازم لاستمرار العملية الإدارية للشئون الحياتية اليومية بوفرة مستمرة دون توقف والذي يتطلب توفر السلع الاستهلاكية الأساسية مثال (السلع التموينية كالسكر، الأرز ، الملح، الزيت ، التوابل ،البقول) والتي يتم شرائها بصفة دورية كل شهر والتي لابد أن يتوفر لها أماكن تخزين مناسبة من حيث التهوية والجفاف.

٢- المخزون الاحتياطي:

الذي يمثل الحد الأدنى للمخزون وغالبا تحرص الأسرة على جزء محدود من السلع والخامات طالما اقتربت من الفناء ، وذلك حتى يحين الميعاد الدوري لشراء الكميات الجديدة وفقاً للميزانية الشهرية المقبلة والمخزون الاحتياطي يستخدم في الحالات الطارئة إزاء تجهيز بعض الوجبات السريعة والتي مصدرها خامات نصف مجهزة كالخضراوات المجمدة والدواجن المخلية والنصف محمرة واللحوم والأسماك المجهزة والمجمدة .

٣- المخزون الإستراتيجي:

كما في حالة المواد الخام التي لها طبيعة حفظ فترة زمنية معينة قبل الاســتخدام للحصول على الغرض اللازم والملائم للاســتعمال كما هو الحال في البقوليات الجافة كالعدس ، والفــول ، اللوبيــا ، الفاصــوليا وكذلك الملوخية الجافة ، البامية الجافة ، البســلة ، الأرز التــي تمتــد دوريــة شرائها عدة شهور ، وكذلك بعض الأغذيــة المــصنعة مثــل المعكرونه ، ومنتجات اللحوم والأسماك المعلبة ، صلــصة الطمــاطم ، والمربات والمســلى وقد يمتد دورية شــرائها للعــام .

تتأثر كمية المخزون الاحتياطي من السلعة بعوامل متعددة :

كمدى قرب الســوق ، الوقت اللازم المتاح للشراء . وتختلف هذه الفترات باختلاف نــوع السلعة ومدى تحملها للتخزين . ولقــد ســاعد انتشار الثلاجات المنزلية والمجمدات على أطاله فترات دوريات شــراء ألا غذيه المختلفة. فمثلاً السلع التــي كانت تــشترى يوميــاً (كــالخبز) أمكــن تخزينها في الثلاجة أو المجمد لفترات قد تمتد إلى أســبوع أو أكثر مما يؤثر في الوقت والجهــد اللازمان لعملية الشراء .

الفصل العاشر

إدارة أزمات الأسرة

Crisis Family Management

مفهوم الأزمة Crisis:

هي مشكلة مهملة غير قابلة للحل متضمنة الشعور بعـــدم القـــدرة علـــى المواجهة وتعتمد على إدراك الفرد الذي يحدد الأزمة وليس على الحدث نفسه للحيلولة دون تفاقمها والعودة بالأمور إلى طبيعتها.

الإدارة العلمية لأزمات الأسرة:

" هـــي السبيل للتغلب على الأزمـــات الاقتـــصادية والاجتماعيـــة التـــي تواجـــه الأسرة من خلال حسن اســـتغلال الموارد والإمكانيـــات المتـــاحة ومن ثم تحقيـــق الأهداف المرجوة" .

فالأزمات الأسرية والمجتمعية والقومية من أهم ملامح العصر التي يعانيها الإنسان فكل أزمة تحمل في طياتيها نجاحها وربما أسباب فشلها ولعل البحث عن النجاح الكامن في قلب الأزمة وتنميته واستثماره هو الأساس فـــي إدارة الأزمات. ويّعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التـــي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر والذي شهد العديد من المتغيرات التي انعكـــست سلبيا على استقرار الأسرة ومن ثم المجتمع.

مما لا شك فيه أن منع وقوع الأزمات الأسرية اقتصادية كانت أم اجتماعية هو أول مرحلة لمواجهتها، إلا أن تلك المرحلة يتجاهلها العديد من ربات الأسر اللاتي يقع عليهن عبء مسئولية إدارة شئون المنزل كنتيجة حتمية لقلة الوعي التخطيطي لهن ومن ثم فهن يتقبلن الأزمات على أنها أمر حتمي ولا مفر منه ، وقد ينشأ هذا الاعتقاد بسبب اقتناعهم بأنهن قادرات دوما على السيطرة على أغلب مواقف حياتهن الحرجة ، الأمر الذي يجعل الموقف أسوأ .

- مصادر الأزمات في حياة الأسرة:

- الضغوط الخارجية والداخلية.
- التفسير الخاطئ وسوء تقدير للعديد من المواقف.
- الحصول على معلومات وبيانات خاطئة ومن ثم الاستنتاج الخاطئ.
- القصور في المهارات والقدرات القيادية ومن ثم سوء الإدارة.
- عدم وضوح الأهداف وما يترتب علية من إهمال لمناقشة المشكلات وترك المواقف معلقة.
- مفاجئة الكوارث الطبيعية (الزلازل، البراكين، الفيضانات) وما يترتب عليها من أزمات كثير.
- الخوف والقلق والتوتر المستمر، تعد من أهم أسباب الأزمات في هذا العصر.

ـ تأخذ الأزمة شكل سقوط دوري مع تعقد وتشابك وتـداخل كافـة الأمور والمواقف الحياتية وعدم الاحتواء التدريجي لها.

ـ أنواع الأزمات الأسرية:

أولا: أزمة اقتصادية:

المقصود بها تعرض دخل الأسرة لضغوط شديدة كما في حـالات سوء توزيع الدخل أو الإصابة بمرض أو البطالة المفاجئة وما يترتب على ذلك من قصور الإمكانيات وعجـز للمـوارد الماليـة لتفـي بحاجات الأسرة.

فعمل المرأة ومستواها التعليمي والثقافي والبيئي يرتبط بمـستوى وعيها التخطيطي للاستهلاك من خلال الاستغلال الأمثـل للمـوارد المتاحة بحيث تتحكم الأسرة في نمط إنفاقها واستهلاكها بما يتمـشى مع احتياجاتها الفعلية ومواردها المتاحة من خلال توزيـع مواردهـا المحددة المتاحة توزيعا اقتصاديا على احتياجاتها المتعددة في فتـرة زمنية محدد.

ثانيا: أزمة اجتماعية:

نعني بها سوء تكيف أو توافق أو انحلال يصيب الـروابط التـي تربط أفراد الأسرة ـ ولا يقتصر وهن هذه الروابط على ما يـصيب العلاقات الزوجية بل يتضمن أيضا علاقات الآباء بالأبناء.

بناءا على ذلك أشارت العديد من الدراسات لأهمية المستوى التعليمي لربة الأسرة كي تحسن التكيف مع الظروف المحيطة بها مما يجعلها قادرة على اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة جميع الأزمات والصعوبات الاقتصادية والاجتماعية وتكوين علاقات طيبة في محيط الأسرة ومن ثم اتزان المناخ الأسري العام .

لما كان تعدد أدوار ومسئوليات المرأة من أهم العوامل التي تجعلها لا تعطي المزيد من الاهتمام للتخطيط الواعي للأزمات المستقبلية لذا فمن الأهمية وضع خطط تمكنّ الأسرة من درء أخطار الأزمة أو التخفيف من حدة آثارها التي تصاحبها ، والاستعداد لمواجهتها عند حدوثها. فالوعي التخطيطي لإدارة أزمات الأسرة هو فهم وإدراك ربة الأسرة لكيفية التخطيط الوقائي لكافة شئون أسرتها الحياتية اليومية والمستقبلية، والمحافظة على درجة عالية من الاستعداد ووضع خطط رقابية وقائية لمنع التراخي والسلبية في مواجهة المواقف شبه الحرجة.

. *خصائص الأزمة:*

جدير بالذكر أن الأزمة ما هي إلا موقف تظهر فيه **خاصتين هامتين هما:**

أ ـــ التهديد لكيان وأهداف الأسرة الحالية والمستقبلية.

ب ـــ المفاجأة في توقيت الحدوث ، وضغط الوقت .

لذا فإن القائمين من أفراد الأسرة على مواجهتها يـشعرون بعـدم القدرة على اتخاذ القرار الصائب أو دراسة البدائل المتاحة للتوصـل إلى الطريقة المثلى للحفاظ على موارد أو قيم أو أهداف قـد تكـون على درجة من الأهمية ، ولذلك فالإعداد الجيد لمواجهة الأزمة يقـلل فرصة ظهورها وبالتالي فالشعور بالتهديد وضغوط الوقـت سـوف يتلاش بالتدريب والمران. حيث أن طبيعة إدارة الأزمـات المنزليـة بما تتضمنه من مواقف حياتية يومية أو مستقبلية لابد أن يقوم علـى الدمج والتكامل في الجهود بين جميع أفـراد الأسـرة علـى كافـة مستوياتهـم والاستفادة من تحقيق التعاون بين كافـة خبراتهم كـي يتمكنوا من ملاحقة التغيرات الفُجائية والسريعة في أحـداث الأزمـة وإدارتها بفعالية .

- أعراض الأزمة:

الأزمة يمكن أن تؤثر في جوانب متعددة من حياة الفرد فهـي لا تقتصر فقط على التغيرات الانفعالية وخلل المشاعر والأفكار بينمـا تشمل كذلك الاضطرابات الجسمية والسلوكية **ومن أهمها:**

- الشعور بالقلق والعجز.
- الشعور بعدم الكفاية والرضا.
- مشاعر الحيرة والفوضى.
- اضطرابات في الأنشطة والعلاقات الاجتماعية.

ـ اضطرابات جسمية تؤدي للشعور بالتعب الإجهاد السريع.

. مراحل التصدي لمواجهه الأزمة:

الإدارة العلمية للأزمات تعتمد على التعامل مع الأزمة من خلال ثلاث مراحل أساسية: مرحلة ما قبل الأزمة، أثناء وقوع الأزمة وما بعد الأزمة.

أولا: مرحلة ما قبل الأزمة:

متغيرات العصر تستدعي الاستشعار بالأزمات والتنبؤ بها قبل وقوعها ورصد ومعرفة عناصرها للتعامل معها وهذا الاستشعار ضروري من اجل التعامل مع الأزمة بشكل هادي وحكيم حيث تتضح لدى الفرد البدائل والخيارات عند اتخاذ القرارات.

فمرحلة الاستعداد للأزمة تمثل نشاطات منظمة ومنسجمة للحيلولة دون الوقوع بها كلما أمكن ذلك أو على الأقل تخفيف حدة آثارها التعبيرية في حالة عدم القدرة على درئها. لذا فلا تبدأ ولا تنتهي الأزمة فجأة، بينما يراعى أن يكون الفرد على استعداد دائم للتعامل مع الأحداث المفاجئة من خلال الإعداد والتخطيط الوقائي ثم الجهود الملطفة للآثار طويلة المدى وما يترتب على ذلك من إصلاح وتغيير.

فتلك المرحلة هي التي تتبلور فيها مشكلة ما وتتفاقم حتى تنتج عنها الأزمة لان الأزمة عادتا لا تنشأ من فراغ وإنما يسبقها مشكلة مهملة ولم تعالج ، كما أن الوقاية من الأزمة لها أهمية كبيرة فالوقاية اقل تكلفة من العلاج.

على الرغم من أهمية تلك المرحلة في إتاحة الفرصة لاتخاذ الإجراءات الرادعة لمنع ظهور الأزمة إلا أن القلة القليلة فقط هي التي تدرك وجود مرحلة ما قبل الأزمة وأحيانا يأتي هذا الإدراك في وقت متأخر غير أن المبادرة الفعالة المبكرة أفضل من الانتظار حتى وقوع الأزمة وظهور أعراضها.

بناءا على ذلك فإن الآثار السلبية للأزمات الأسرية تنعكس بشكل مباشر على صحة واتزان الأفراد والمجتمع ومن ثم فالخدمات المجتمعية تقوم بدور فعال نحو تنمية وعي الأسرة للتخطيط الجيد من أجل الحد من الوقوع بالأزمات وتحرص كذلك على المشاركة الإيجابية لإيجاد حلول ملائمة لحماية الأسرة والمجتمع من الانهيار .

ثانيا: أثناء وقوع الأزمة:

إن فشل الفرد في تجنب الأزمة في مرحلة ما قبل الأزمة يؤدي إلى دخوله في هذه المرحلة ، وفي تلك المرحلة يقوم الفرد بدراسة موضوع الأزمة والمواقف الجارية حول حدوثها والتعرف على أسباب نشوئها وكيفيه التعامل معها ، وكذلك تقييم إجراءات التصدي للأزمة من حيث الوقت اللازم للتعامل معها وحجم التهديدات والمخاطر التي تكمن مع الأزمة .

ينبغي على الفرد أن لا يفقد الأمل والتفاؤل وان تكون قراراته مرنة وبعيدة عن الجمود، ويقوم بحشد كل طاقاته لحصر كافة الموارد المتاحة لدية وتوظيفها كي يستطيع وقف التدهور والخسائر والسيطرة

علـــى حركة الأزمة والقضاء عليها. ومن الأساليب الغير فعالة التي يمكن أن يتعرض لها الفرد في تلـــك المرحلـــة، أســـلوب الهـــروب وأسلوب القفز فوق الأزمة.

أ. أسلوب الهروب:

كثير من الأزمات تجعل الفرد عاجز عن كيفيـــة التعامـــل معهـــا ومواجهتها والتغلب عليها الأمر الذي قد ينعكس سلبا عليه وعلى من يعول ومن ثم زيادة شعوره بالقلق النفسي والتوتر ، ولكي يـــتخلص الفرد من هذا التوتر فقد ينتهج أساليب سلبية لا شـــعورية ألا وهـــي الهروب المباشر وذلك بترك مجـــال الأزمـــة والاعتـــراف بالفـــشل والتنحي عن مسئولياته ، أو الهروب غير المباشر والتظاهر بـــبعض الأمراض التي تبعده عن مسئولية إدارة الأزمة حيث يتولى هذا الأمر بدلا منه الآخرين.

ب. القفز فوق الأزمة:

في هذا الأسلوب يتظاهر الفرد بأنه قد تم السيطرة على الأزمة عن طريق التعامل مع الجوانب المألوفة من الأزمة والتي قد تتشابه مـــع خبرات سابقة، الأمر الذي يجعله يتناسى الأزمة وتبعيتهـــا الـــضارة على الأفراد ومن ثم يتفاقم الموقف وتشتد المخاطر.

يؤدي إتباع هاذين الأسلوبين إلى زيادة حدة الأزمة، في حين إن إتباع الأساليب العلمية للتغلب على الأزمة من الأهمية بمكان.

ثالثا: مرحلة ما بعد الأزمة:

إن مهمة إدارة الأزمة لا تنتهي بمجرد إخماد الأزمة، بينما تمتد مهمتها إلى مرحلة ما بعد الأزمة. وهي المرحلة التي يتم من خلالها علاج الآثار المترتبة والناتجة عن الأزمات وإعادة ترتيب الأوضاع واستعادة الحياة الطبيعية لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والوقوف على ما سببته الأزمة من خسائر مادية ومعنوية، وكذلك تحليل الأسباب التي أدت إلى هذه الأزمة هذا بالإضافة إلى أهمية إتباع إجراءات وقائية من خلال وضع القواعد والضوابط لضمان عدم تكرار ما حدث والاستفادة من الخبرات السلبية في الأحداث المستقبلية.

من الأهمية بمكان أن يقوم الفرد بتقييم إدارته للأزمة عن طريق استعادة كل خطوة فيها للتعرف على مدى نجاحها أو فشلها ، وكذلك استخلاص الدروس المستفادة من الأزمة وإعادة إجراء الترتيبات والخطط والتنسيق اللازم الذي يعود بالحياة إلى التوازن مرة أخرى.

بناءا على ذلك ينبغي الإشارة إلى حالة الأزمات غير المدارة بفعالية حيث يكون تسلسل مراحلها قابلا للتنبؤ به ، فخلال مرحلة ما قبل الأزمة يكون رد الفعل السائد لدى الأفراد هو الإنكار والغضب والخوف، وفي المرحلة الثانية أثناء الأزمة يتضح الفشل والفزع والانهيار ، بينما في المرحلة الثالثة ما بعد الأزمة تكون الصدمة وعدم التأكد والتغيير الواضح للأوضاع التي كانت مستقرة من قبل.

- دور الخدمات المجتمعية في مواجهة أزمات الأسرة:

الخدمات المجتمعية تدعم الأسرة من خلال الفلسفة التي تقوم عليها مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية والتي تنتمي لها حيث قد بـدأ الاهتمام بإنشـائها من قبلّ وزارة الـشئون الاجتماعيـة منـذ عـام ١٩٥٣ م وقد حرصت الدولة على توفير تلك المؤسسـة المجتمعية في شتـى محافظات الجمهورية .

مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية:

هي مكاتب تابعة لوزارة الشئون الاجتماعية وتقوم فلسفتها علـى أساس مشكلات الأسرة وتدخل الفنيين والمتخصصين لتحقيق رفاهية الأسرة والعمل على صيانة وحفظ الحياة العائلية. تتميز تلك المكاتب بدورها المؤثر في تنمية الوعـي الوقائي (التخطيطـي) لدى ربـات البيوت من خلال عقد الندوات والمحاضرات تحسبا لعـدم الوقـوع بأزمـة (اقتصادية أو اجتماعية) كالتي تطرأ علـى الأسـرة بعـد إخفاق الإدارة المنزلية والتي تتعلق إما بعجز أو بطالـة أو ضـعف الموارد المالية أو سوء استخدامها وتوزيعها لتفي بحاجـات الأسـرة ومن ثم عدم القدرة على إشباع احتياجات ومتطلبات أفـراد الأسـرة بأسلوب مقنع مما يؤثر على دور الوالدين الاقتصادي وأيـضا علـى اتجاهات وتوقعات أعضاء الأسـرة وعلـى علاقـاتهم الاجتماعيـة والأسرية المتبادلة داخلياً .

تقوم مؤسسات مكاتب التوجيه بالكشف عــن إمكانيــات أفــراد الأسرة ألمهاريه ، ومنح الأسرة للمــشروعات الــصغيرة ، ومــنح معونات مالية للأسرة . حيث إن عدم وعي ربات الأســر للتخطــيط الجيد واتخاذ القرارات المناسبة عند استخدام موارد الأسرة البــشرية والمادية يعرضها للعديد من المشكلات المتعلقــة بظهــور الأزمــات المالية والاضطرار للاقتراض ومن ثم اللجــوء لمكاتــب التوجيــه للمساعدة في حل تلك المشكلات ، بالإضافة لذلك فإن لمكاتب التوجيه دور علاجي بعد دراســة حالة المترددات والبحــث عــن أســباب المشكلة وتشخيصها والعمل على عــلاجها واتخاذ الحلول المناســبة لزوال الأزمة.

فالدور الإيجابي والفعال للعاملين بتلك المكاتب على الرغم مــن قلة الإمكانيات والدورات التي يحصلون عليها والتي أثبتتهــا نتــائج الدراسات إلا أنهم يأخذون على عاتقهم مسئوليات البحث عن الحلول المناسبة لمشكلات المترددات لإثبات فاعليــة دور المكاتــب تجــاه النهوض بالأسرة ومن ثم المجتمع. وفي ضــوء مــا تقــدم فهنــاك ضرورة مُلحة لإيجاد دور فاعل لأخصائي إدارة المنزل والمؤسسات كي تتضافر جهوده مع جهود كل من الأخصائي الاجتماعي والنفسي لمواجهة التحديات والمتغيرات المجتمعية السريعة التي تؤثر علــى النسق الأسري.

ـ إجراءات تنفيذية لتفعيل دور الخدمات المجتمعية لمواجه الأزمات الأسرية:

ـ مراعاة توجيه وإرشاد أفراد المجتمع نحو مصادر الخدمات المجتمعية المتاحة بالبيئة للانتفاع بها .

ـ التوسع في إنشاء المزيد من المكاتب الاستشارية الخاصة بشئون الأسرة مهمتها إبداء المشورة والتوجيه لكل من يتقدم إليها من الأزواج والعمل على حل المشكلات التي تواجههم.

ـ إثارة الوعي الاجتماعي في البيئة بوسائل الأعلام المختلفة عن المشكلات الخاصة بالأسرة والطفولة وأسبابها وطرق مواجهتها.

ـ زيادة مساحة مكاتب التوجيه لكي تسمح بعقد ورش عمل لكل من المترددين والمترددات على انفراد يتم فيها طرح مشكلات علاقات الحياة الأسرية واقتراح الحلول لها.

التوافق مع الأزمات الأسرية:

أن حدوث التوافق مع الأزمات الأسرية يعتمد على مدى فاعلية أداء أفراد الأسرة لأدوارهم وعلى مدى استجابة الخدمات المجتمعية ومساندتها للأسرة في وقت الأزمة والتي يعتمد علاجها على درجة تعقيد الموقف ومستوى الإحساس بالضغط والخصائص الاجتماعية الاقتصادية للأفراد المشاركين في مواجهتها . حيث أن الحياة الأسرية

الهادئة ولغة التفاهم بين الزوجين واحترام كل منهمـــا لـــدور الطـــرف الآخر في حياة الأسرة له أثره الإيجابي على التوافق الأسري.

بالنسبة لاتجاه ربة الأسرة نحو ترشيد الاستهلاك وعلاقته بالتوافق الأسرى تؤكد الأبحاث العلمية أن المستوى التعليمي لربـــات الأســـر يرفع من مستوى إدراكهن وإحساسهن بالمشكلات الخاصـــة بالـــشئون المنزلية من حيث أسبابها وآثارها ووسائل حلها . إلى جانـــب حـــسن التصرف في الأزمات المفاجئة بالإضـــافة إلـــى إدارتهـــن الحكيمـــة لمواردهن المتاحة، كما أكدت على أن المرأة هي صاحبة الدور الفعال في إدارة موارد الأسرة.

على ذلك فإن إدراك الزوجة لمصدر قراراتها العائلية في المواقـــف الحياتية المفاجئة فيما يتعلق بالأمور الماديـــة ، تربيـــــة الأبنـــاء ، العلاقات الاجتمـــاعية يرتبط بمستوى تعليمها والفئة المهنية المتميزة الأمر الذي ينعكس أثره إيجابياً على الترابط الأسرى والذي يتـــضح مداه على جميع أبعاد المناخ الأسرى .

كما أشارت احدي الدراسات إلى أهم مشـــكلات الأسرة القطريـــة المرتبطة بإدارة المنزل حيث بينت أن ٧٢% من ربات الأسر غيـــر العاملات تعاني من مشكلة الأزمات المالية في حياتها بشكل متكرر، ٥٠% منهن يضطررن إلى الاقتراض في حالة عدم توافر المـــال ، مقابل ٢٠% ، ٤% فقط للمرأة العاملة على التوالي ، كذلك أكدت أن عدم تعرض ربة الأسرة العاملة للأزمات يرجع إلى زيادة قـــدرتها على التخطيط والوعي الإيجابي لإدارة الأزمات المالية للأسرة الأمر

الذي يؤثر ايجابيا على مستوى المناخ الأسـري الذي يسود حيـاتهن . مما لا شك فيه أن التأثير الإيجابـي للمـستوى المهنـي، والتعليمـي، وزيادة الدخل الشهري لهن له علاقة مباشرة بمستوى وعـيهن بـإدارة شئون حياتهـن الاقتصادية والاجتماعية، وما يترتب علية مـن زيـادة قدراتهن على مواجهة أزماتهن في بدايتها وقبل أن تتفاقـم وتتعقد.

هناك دراسات عديدة تناقش أزمـات الأسـرة مـن أهمهـا دراسـة استعرضت أزمة الأسرة التي تتفا جئ بإعاقة أحد أبنائها حيث ناقـشت مستويات الضغوط الو الدية لدى الوالدين تبعا لمستوى أزمة اكتـشاف الإعاقة لدى الأبناء. حيث قسمت الباحثة الأزمة إلى ثلاث مـستويات، المستوى الأول (الصدمة الحديثـة)، الثـاني (بعـد الـصدمة بـشهر ونصف)، والثالث (بعد الصدمة بثلاث أشهر) وأسفرت النتـائج إلـى شدة حالة الضغوط لدى الوالدين فـي المـستوى الأول. بينمـا يـشهد المستوى الثاني انخفاضا حيث يبحث الوالدين على الأسـلوب الأمثـل لمواجهة الأزمة والحد من تأثيرها مـن خـلال الاسـتعانة بالخـدمات المجتمعية المتاحة والاستفادة من مؤسسات التأهيل للتغلب على الإعاقة ومن ثم أسباب الأزمة .

تأكيدا على ما سبق فقد أجرت المؤلفة في هذا المجال دراسة فـي عام (٢٠٠٠) بعنوان" فاعلية مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية في إدارة أزمات الأسرة وأثر ذلك على المناخ الأسري"، وقد استهدفت هذه الدراسة الكشف عـن فاعليـة الـدور الـوظيفي لمكاتـب التوجيـه والاستشارات الأسرية والعاملين بها في مواجهة الأزمات الأسرية مـن

خلال دراسة الآراء التقييمية للمترددات على تلك المكاتب ومستوى الخدمات المقدمة لهن . ودراسة مستوي الوعي التخطيطي الاقتصادي، والاجتماعي لإدارة أزمات الأسرة لدى ربات أسر المترددات على مكاتب التوجيه وأثر ذلك على المناخ الأسري ، كما تم إجراء دراسة مقارنة لمستوى الوعي التخطيطي الاقتصادي ، والاجتماعي على ربات الأسر العاملات وغير العاملات والمناخ الأسري لهن. وقد تم استيفاء بيانات هذه الدراسة عن طريق المقابلة الشخصية مع(١٠٠) مترددة موزعة على تسعة مكاتب بين ثلاث محافظات (المنوفية ،الغربية ، الدقهلية) .وقد تم اختيار عينة أخرى عمديه من(٢٤٠) ربة أسرة نصفهن عاملات والنصف الأخر غير عاملات مما تتوفر فيهن شروط العينة أن لا يقل مدة الحياة الزوجية عن خمسة أعوام ولديهن أطفال في مراحل مختلفة ومن بيئات اجتماعية واقتصادية مختلفة ،وقد أشارت أهم النتائج إلى أن ١٠٠% من مؤسسات التوجيه الأسري تحت الدراسة استطاعة تقديم خدمات وقائية وعلاجية للمترددات عليها، ومعظم المكاتب تقدم مستوى مرتفع من خدمات إدارة الأزمات الاقتصادية لأفراد المجتمع . وأوضحت أهم النتائج أن المترددات على المكاتب بمحافظة المنوفية أقل وعيا في إدارة أزمات أسرهن الاقتصادية والاجتماعية بالمقارنة بمحافظتي الدقهلية والغربية، كما تبين أن هناك علاقة ايجابية بين مستوي التخطيطي الاقتصادي والاجتماعي للمترددات وبين مستوي تعليمهن ودخلهن وعدد أبنائهن والمناخ الأسري ،ونوصي بزيادة مساحة مكاتب التوجيه لكي تسمح بعقد ورش العمل

وطرح المشكلات التي تطرأ على حياة الأسر كافة واقتراح الحلول لها.

الخدمات المجتمعية وعلاقتها بإدارة شئون الأسرة:

الكشــف عن الدور الفعال لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية يعّد أحد اهتمامات تخصص إدارة مؤسســات الأسرة لتوعية أفراد الأســرة بكيفية إدارة أزماتهم المختلفة بطريقة صحيحة ومتزنة ، كذلك تحــسين مستوى الخدمات الوقائيــة والعلاجيــة التي تقدمها مكاتب التوجيــه من خلال رفع مستــوى أداء العاملين بها بعقــد دورات تدريبية لهــم بصفة دورية على أيدي علماء متخصــصين فــي مجــال الخــدمات الاجتماعية الأمز الذي ينعكس ايجابيا على النهوض بمــستوى الأســرة ومن ثم المجتمع .

تطبيقات عملية

الأهداف العامة :

١ ـ تنمية أفكار ومعارف ومعلومات واتجاهات وممارسات الفتيات جسمياً وعقلياً خلقياً ونفسياً واجتماعياً.

أ ـ فمن الناحية **الجسمية** تساعد مادة إدارة المنزل على تنشيط البناء الجسمي وتقوية العضلات لما تتطلبه من حركات مختلفة تجعل القوام معتدلاً.

ب ـ من الناحية **العقلية** تساعد موضوعات إدارة الأعمال المنزلية على تقوية الحواس التي تَعد منافذ للمعرفة وتقوية الذاكرة ، لحفظ المقادير اللازمة لكل صنف من الأصناف الغذائية ، والأساليب المستعملة والخطوات الإجرائية لأداء المهارات المنزلية المختلفة من طهي وترتيب وتأثيث ونظافة لمحتويات مكونات المنزل ، وتنمية حسن التوقيت حيث يتكون عند الطالبة شعور تدرك به الوقت الكافي للنضج والطهي أثناء أعداد كل صنف من أصناف الأطعمة المختلفة وكذلك الوقت اللازم لإنجاز المهام والمسؤوليات المنزلية اليومية من غسل وكنس وترتيب وما إلى ذلك من المهام المختلفة ، اكتساب الدقة والابتكار والتنويع وكذلك ما تتطلبه الأعمال المنزلية من انتباه ويقظة .

ج ـ من الناحية **الخلقية** تعتبر موضوعات هذه المادة وما تتضمنه من إتباع لمراحل العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقييم

لموارد الأسرة المتاحة واستغلالها في تحقيق متطلبات وأهداف الأسرة القريبة والبعيدة المدى ، وكذلك إدارة موارد الأسرة البشرية وغير البشرية والتي تتم من خلال غرس كثير من العادات الأخلاقية الحسنة كالأمانة والصبر وقوة الاحتمال والنظام والإدارة ، والهدوء والإخلاص في العمل والاقتصاد في النفقة والزمن ، كما أن تلك المادة وما تشتمل عليه من معارف ومعلومات تُعد من وسائل محو العادات السيئة كالكسل والإهمال وضعف الإرادة وغيرها .

د ـ من الناحية النفسية تساعد مادة إدارة المنزل على إصلاح كثير من العيوب النفسية كحب الذات والخجل ، وضعف الثقة بالنفس والتهرب من تحمل المسئولية حيث أن الإدارة المنزلية العلمية قائمة على تعاون جميع أفراد الأسرة لتحقيق الأهداف التي تهم كل فرد بها .

هـ ـ من الناحية الاجتماعية تشجع هذه المادة على التعاون في العمل الجماعي بين أفراد الأسرة أو مع الفتيات في المدرسة واحترام كل فتاة لحقوق غيرها.

٢ ـ إعداد الطالبات إعداداً يتفق وفطرتها التي خلقت عليها وتوجيهها توجيهاً صحيحاً في المهارات الخاصة بها .

٣ ـ تعبير الطالبات عن خبراتهن العملية بما يقمن به لإظهار ميولهن المتعددة (من خلال سرد أمثلة متنوعة عن المواقف الحياتية المختلفة).

٤ ـ تعريف الطالبات عن أنواع مختلفة من الخامات (المواد الأولية) التي تتميز بها بيئتهن حتى يمكنهن الانتفاع بها في حياتهن العامة.

٥ ــ إعطاء الطالبات فكرة واضحة عن النفقات المختلفة التي تواجههن في حياتهن وكيفية تصريفها وتوزيعها في كافة نواحيها .

٦ ــ رفع المستوى الصحي الغذائي والاتجاه بالأسرة إلى الأمام .

٧ ــ تعليمهن طرق تبسيط الأعمال المنزلية وتقليل خطوات العمل الخاصة بالصناعات المنزلية بما يلاءم بيئتهن مع تطوير الاتجاه المهني حسب البيئة التي يعشن فيها .

٨ ــ دراسة ما يتعلق بإدارة الملبس من حيث ضرورته وملاءمته لفصول السنة وما يتوفر منه من أقمشة محلية وطرق معالجتها ، وإعادة استخدامها .

٩ ــ الدقة في استعمال الأدوات المنزلية ، ومعرفة الأضرار التي تنشأ عن سوء استعمال بعضها وكيفية تلافي حدوث هذه الأضرار .

١٠ ــ اكتساب المهارة في استعمال الأدوات ــ أيا كان نوعها ــ مما يتوافر وجوده في البيئة المحلية.

١١ ــ تكوين عادات دينية بالقضاء على التفاخر في المناسبات الخاصة والموائد والإسراف في الملابس وتأثيث المسكن مما يعود بأضرار على الأسرة.

١٢ــ تشجيع الرغبة في العمل المنزلي والتدريب على المهارات المختلفة في مضمار حياتهن ورفع مستوى هذه المهارة.

الأهداف الخاصة:

لكي تكون هذه المادة وسيلة لتنمية قدرات الطالبات إدارياً وذهنياً يجب أن تراعى الطرق العلمية أثناء تدريس هذه المادة عملياً بحيث نمكن الطالبة من فهم الأسباب والظواهر وما يترتب عليها من نتائج وحقائق ، وبناء على ذلك تذكر التعليلات العلمية لأداء أي سلوك إجرائي أو أي موقف من المواقف الحياتية اليومية .

كتأثير الطهي على الأطعمة وأسباب الطهي وأهمية الأغذية للإنسان ، وما يترتب على نقصها فيها والشروط الواجب إتباعها عند اختيار أصناف الأطعمة حيث يراعى الحالة الاقتصادية والصحية ، مع ملائمته للسن والبيئة وساعات العمل .

ـ ينبغي تعويد الطالبات على تحضير وجبات أكل بسيط وقليلة النفقات وسريعة الأداء تصلح لطعام إفطار أو غداء أو عشاء بحيث تكون قيمتها الغذائية كاملة مع مراعاة الاقتصاد في الوقت والتكاليف كذلك مراعاة تبسيط خطوات العمل ما أمكن ذلك .

تطبق كل طالبه موضوعات تبسيط الأداء وخطوات العمل من عمليات ومراحل للغسيل والكي لملابسها الخاصة، ونظافة بعض أدوات المنزل الخاصة ،لكي تشعر الطالبة أنها تدرس مادة عمليه تتصق بإجراءات الحياة العامة لكل إنسان.

من الأهمية بمكان ضرورة تدريب الطالبات على صنع خطه لتوزيع الأعمال المنزلية يومياً، أسبوعيا، شهرياً.

التطبيق الأول

هناك قواعد علميه يجب مراعاتها عند استخدام موارد الأسرة ــ فضلاً أذكرى ثلاث أمثلة (مواقف عمليه يوميه) عن كلا من تلك القواعد ؟

أ ــ العمل على زيادة موارد الأسرة و تنميتها .

ب ــ المعرفة والإلمام بالاستخدامات البديلة للمورد الواحد.

ج ــ التقدير الصحيح لكمية الموارد التي تُخصص لتحقيق الأهداف .

د ــ العمل على زيادة الانتفاع بالموارد .

هـ ــ الموازنة في استخدام الموارد.

التطبيق الثاني

اشرحي بعض أمثلة لترابط وإحلال الموارد بعضها البعض ؟

التطبيق الثالث

سجلي في الجدول التالي أنواع الموارد المستخدمة لتحقيق كل من الأهداف التالية .....

الهدف	أنواع الموارد المستخدمة لتحقيق الهدف
التحصيل الدراسي للطفل	
أعداد وجبة إفطار	
إعداد وليمة لمناسبة ما	
مشروع لإنتاج البيض	

التطبيق الرابع

أذكرى مشكلتين مع التفسير والشرح للمراحل الفكرية لاتخاذ القــرارات المناسبة لحل هاتين المشكلتين ؟

التطبيق الخامس

وضحى بعض الأمثلة لنمط تقليدي لاتخاذ القرار، أخرى لنمط حديث؟

التطبيق السادس

اذكري خمسة أمثله من المواقف الحياتية المنزلية أو المهنية توضـــحي فيها المراحل المتعددة لعملية التخطيط ؟

التطبيق السابع

أذكرى بعض أمثلة من واقع المواقف الحياتية لخطط قــصيرة الأجــل وأخرى لخطط طويلة الأجل ؟

التطبيق الثامن

سجلي من خلال الجدول التالي نوعية الخطة التي تتفق ونوع النشاط المذكور.

أنواع الأنشطة	نوع الخطط المناسبة لإنجازه
غسيل الملابس والمفروشات.	
إعداد المربات والشربات.	
شراء سيارة.	
زواج أحد الأبناء.	
استصلاح أراضى زراعية.	

التطبيق التاسع

وضحى خطوات التنظيم من خلال بعض الأمثلة العملية لتبيني ذلك ؟

التطبيق العاشر

ما الفرق بين الرقابة أثناء التنفيذ والتقييم النهائي من خلال مثالين لتوضيح ذلك ؟

التطبيق الحادي عشر

اذكري مع الشرح بعض الأمثلة لتوضيح خطوات الرقابة على التنفيذ ؟

التطبيق الثاني عشر

ما الفرق بين القيم والمستويات وضحى ذلك من خلال بعض الأمثلـــة التوضيحية؟

التطبيق الثالث عشر

فضلاً عما سبق صممي خطة إدارية متكاملة لأي موقف إداري بالبيئة المنزلية؟

التطبيق الرابع عشر

اقترحي نموذج لميزانية شهرية لأسرة مكونة مـــن ســـتة أفـــراد زوج وزوجة وأربعة أولاد،ثلاث بالتعليم الابتدائي ،وواحد بالمتوسط؟

التطبيق الخامس عشر

صممي خطة(ميزانية مالية) لإدارة شئون أسرتك ؟ .

التطبيق السادس عشر

اقترحي تحليل لميزانية الوقت لشباب الجامعات ،مـــع تحديـــد أنـــواع الأنشطة والسلوكيات التي يمكن للشباب المتعلم ممارستها ، مع تقـــدير الوقت اللازم وتوزيعه على أنواع الأنشطة الممارسة خلال يوم واحد.؟

التطبيق السابع عشر

أحسبي طاقة العمل اللازمة لربة البيت التي تقوم بالأعمال التالية :

- الكي لمدة ساعة.
- تنفيض السجاجيد بالمضرب لمدة ساعة .
- ترتيب الآسرة صيفاً لمدة عشرة دقائق .

التطبيق الثامن عشر

صممي خطتين إداريتين لشراء سلعة نصف معمرة وأخرى معمرة ؟

التطبيق التاسع عشر

وضح من خلال بعض الأمثلة العملية مراحل عملية الشراء ؟

التطبيق العشرين

وضحى خطة إدارية ناجحة شاملة لشراء ربة الأسرة لملابس أولادهـا لمناسبة العيد ؟

التطبيق الحادي والعشرين

سجل في الجدول التالي الخطوات الإجرائية لعملية شراء سيارة خاصة للأسرة؟

مراحل الشراء	التكاليف المادية لكل مرحلة	الوقت اللازم لكل مرحلة

التطبيق الثاني والعشرين

من خلال الجدول التالي وضحى دورة الشراء والكفاءة الوظيفيـــة مـــع التخزين ومعدل الإنفاق في ميزانية الأسرة على السلع والخدمات الآتيـــة واللازمة لحياة للأسرة؟ .

المخزون	تحديد دورة الشراء			الكفاءة الوظيفية مع التخزين		معدل الإنفاق في ميزانية الأسرة		
	شهري	نصف سنوي	سنوي	إيجابية	سلبية	ارتفاع معدل الإنفاق	انخفاض معدل الإنفاق	وفرة في الميزانية
مفروشات								
ملابس								
بقوليات								
دواجن								
خـــضروات مجهزة								
أســـــماك ولحوم								
مربات								
مسلى								

التطبيق الثالث والعشرين

أشرحي مثالين يمكن للفرد من خلالهم الاقتصاد من الحركات الزائدة لتوفير الوقت والجهد اللازم للأداء؟

التطبيق الرابع والعشرين

أشرحي مثال لإدماج ربة المنزل لخطوات عمل مسئولية من المسئوليات الحياتية اليومية ؟

التطبيق الخامس والعشرين

أذكرى مثالين لإعادة الترتيب للأدوات ،الأجهزة ، الأثاث ، من أجل إنجاز الأعمال المنزلية في سهولة ويسر؟

التطبيق السادس والعشرين

التبسيط في أساليب الأداء سمه من سمات التقدم والرقى مما ينعكس على كثرة إنجاز المهام بالمقارنة بالوقت والجهد . وضحى بعض الأمثلة التطبيقية على ذلك؟

التطبيق السابع والعشرين

سجلي في الجداول التالية الوقت اللازم والتكاليف المادية اللازمة والخطوات الإجرائية للأداء من أجل إعداد وجبة غذائية مكونة من طبق خضروات وطبق كفتة السمك ،كعكة الشيكولاتة؟

الصنف	تكاليف الأعداد	خطوات العمل اليدوي	الوقت اللازم مع الأجهزة	الوقت اللازم بدون أجهزة
طبق بسلة طازجة				
كفتة السمك				
كعكة الشيكولاتة				

التطبيق الثامن والعشرين

دوني في جدول خطوات العمل اللازمة لعملية الغسيل الآلي وأخرى لليدوي؟.

نوع النشاط	الخطوات التحضيرية	الوقت اللازم
الغسيل اليدوي		
الغسيل الآلي		

التطبيق التاسع العشرين

سجلي بالجدول التالي الوقت اللازم لتجفيف الغسيل الناتج من كل مـــن الغسيل اليدوي والغسيل الآلي والغسيل في الغسالات النصف أوتوماتـــك والغسيل في الغسالات الأوتوماتك؟.

نوع النشاط	الوقت اللازم للتجفيف
اليدوي	
الآلي	
نصف أوتوماتك	
أوتوماتك	

التطبيق الثلاثين

سجلي في الجدول التالي الخطوات الإجرائية لنشر الغـــسيل والوقـــت اللازم لذلك للغسيل اليدوي والغسيل الآلي والغسيل في الغسالات النصف أوتوماتك والغسيل في الغسالات الأوتوماتك؟.

نوع النشاط	الخطوات الإجرائية لنشر الغسيل	الوقت اللازم لنشر الغسيل
اليدوي		
الآلي		
نصف أوتوماتك		

التطبيق الحادي والثلاثين

وضحى من خلال الجدول التالي كيفية تبسيط خطوات العمل والاقتصاد في الخطوات غير الضرورية أثناء إعداد بعض الأصناف الغذائية بإيضاح ؟.

التصنيف	اختصار خطوات العمل (إدماجها)
الأرز	
السمبوسك	
كعكة أسفنجية	
غسل وكي أقمشة حرير	

التطبيق الثاني والثلاثين

أذكرى مسمى للحركات العضلية الضرورية واللازمة لأداء كل من الأنشطة التالية ، لتقليل الجهد الواقع على أجزاء الجسم ومن ثم القيام بتلك الأعمال دون الشعور بالتعب ؟.

نوع النشاط	مسمى الحركات العضلية
نشر الملابس	
تلميع المسطحات والأرضيات	
حمل أشياء ثقيلة من فوق الأرض	
غسيل الأطباق	
تحريك قطع الأثاث الثقيلة	

المراجع العربية

أحمد عبد الله (١٩٨٣) : " تقويم نشاط حماية المستهلك في مصر " رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .

أحمد عرفه وسميه شلبي(١٩٩٥): سلسلة الإدارة والفراغ الإداري (التسوق والفراغ)- الجزء الأول الأدوار التسويقية وسلوك المستهلك-

أحمد علي سليمان (٢٠٠٠): سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق مع التركيز على السوق السعودية – معهد الإدارة العامة – المملكة العربية السعودية.

إسماعيل إبراهيم عبد الرحمن (١٩٩٥) : مجلات المرأة والأسرة في الوطن العربي المعاصر ، دراسة تاريخية — فنية ، رسالة دكتوراه " غير منشورة " ، كلية الآداب ، جامعة الزقازيق .

أميرة محمد العباسي (١٩٩٢) : معالجة المجلات النسائية المتخصصة لقضايا المرأة والتنمية في الريف المصري ، دراسة تحليلية لمضمون مجلتي " حواء و نصف الدنيا " عام ١٩٩٢، دراسة دكتوراه " غير منشورة " ، كلية الأعلام ، جامعة القاهرة .

سهير نور، إيزيس نوار ،ومنى بركات (١٩٩٢): الاقتصاد الاستهلاكي

الأسري، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.
إيمان سعيد نجم (١٩٩٥): تبسيط الأعمال المنزلية وعلاقتها بإدارة المنزل ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الزراعة ، جامعة القاهرة.
إيمان شعبان أحمد (١٩٩٧) :أثر العوامل الاجتماعية والاقتصادية لدى ربات الأسر العاملات وغير العاملات على أنماط السلوك الادخاري ، رسالة ماجستير " غير منشورة " ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة المنوفية .
إيمان محمد أحمد شعبان (٢٠٠٢) : دافعيه الزوجة نحو إنجاز مسئولياتها المنزلية واثر ذلك علي كفاءتها الإدارية . رسالة دكتوراه غير منشورة كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة المنوفية.
إيناس ماهر (١٩٩٩) : فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الوعي الاستهلاكي لدى الأطفال ، رسالة ماجستير " غير منشورة " ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان .
إيناس ماهر الحسيني (١٩٩٩) : " فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الوعي الاستهلاكي لدى الأطفال " رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان .
باسمة سكرية عيد ، ليلى غندور (١٩٩٦) : صورة المرأة في المجلات النسوية " مجلة لبنان، الفكر العربية ، العدد ٨٤ ، (بيروت : معهد الإنماء العربي) .

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (١٩٩٦): تقدير عدد سكان ج.م.ع في ١/١/ ١٩٩٦ .

جيلان صلاح الدين القباني ، وفاء شلبي (١٩٩٢) : العلاقة بين استخدام الأدوات المنزلية الحديثة وبين كفاءة ربة الأسرة في إدارة المنزل ، مجلة الاقتصاد المنزلي ، العدد الثامن ، الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي ، القاهرة.

حسين عمر (١٩٧٦): التخطيط الاقتصادي، دار المعرف ، القاهرة.

حمد الغدير (١٩٩٧) سلوك المستهلك ، دار زهران للنشر ، عمان ، الأردن.

حمد الغدير ورشاد الساعد (١٩٩٧): سلوك المستهلك مدخل متكامل، دار ظهران للنشر ، عمان، الأردن.

حنان محمد أبو صيري (١٩٩٨): أثر ضغط الضوضاء على أداء بعض الأعمال المنزلية . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان .

درية أمين، إحسان البقلى. (١٩٨٥) التخطيط والإدارة في الاقتصاد المنزلي، مكتبة الانجلو المصرية .

رحاب السيد قمباز (٢٠٠٦) : " مدى فاعلية برنامج معد للنهوض بالوعي الاستهلاكي لدى المتزوجات حديثاً " رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة المنوفية .

رفعت محمد البدرى (١٩٩٨) : المعالجة الصحفية لقضية البطالة في الصحافة المصرية ، رسالة ماجستير"غير منشورة كلية الآداب ، جامعة الزقازيق . .

زينب حسين حقي (١٩٩١) : توعية ربة الأسرة بأسس ومفاهيم السلوك الإداري من اجل النهوض بمستوى كفاءة الأسرة الإنتاجية ، مجلة الاقتصاد المنزلي ، العدد السابع ، الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي ، القاهرة .

زينب محمد فؤاد ثابت (١٩٩٤): تحليل اتجاهات أنماط الاستهلاك العائلي في مصر خلال الفترة من ٨٢/١٩٨٣ حتى ٩١/١٩٩٢، معهد التخطيط القومي.

سامي السيد وعزة رضوان (١٩٩٨): مبادئ الاقتصاد ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

سامية محمد فهمي (١٩٩٠) : " المرأة في التنمية " دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية .

سلطان أبوعلي (١٩٨١): السياسات الاقتصادية لترشيد أنماط السلوك الاستهلاكي، مجلة المدير العربي، جماعة خريجي المعهد القومي للإدارة العليا ، القاهرة.

سلوى محمد عياض(١٩٩٢) : تأثير بعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية على أدوار أفراد الأسرة عند اتخاذ القرارات ، مجلة الإسكندرية للبحوث الزراعية ، مجلد ٨٣، رقم (١).

سلوى محمود العوادلى (١٩٩٥) : " تأثير الإعلان التليفزيوني على السلوك الشرائي للمرأة المصرية" رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة .

سماح محمد سعيد طه مشرف(٢٠٠٠):السلوك الشرائي للمرأة المصرية وأثره على اختيار الاستراتجيات التسويقية المناسبة للسلع الاستهلاكية-رسالة ماجيستر غير منشورة -قسم إدارة منزل ومؤسسات لأسرة والطفولة-كلية الاقتصاد المنزلي -جامعة حلوان٠

سمية أحمد حسن محمود (١٩٩٤) : أسس علمية و منطقية للون في التصميم الداخلي للأماكن العامة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية الفنون التطبيقية ،جامعة حلوان.

سهير محمد نور، منى عمر بركات، إيزيس عاذر نوار. (١٩٩١) الاقتصاد الاستهلاكي الأسرى، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.

سوسن سيد عيسى (١٩٨٩) : " دراسة اقتصادية للفاقد التسويقي لبعض محاصيل الخضر و الفاكهة في جمهورية مصر العربية " رسالة دكتوراه ، قسم الاقتصاد الزراعي ، كلية الزراعة ، جامعة عين شمس .

السيد عبد الحفيظ الهر قام (٢٠٠٢) : صورة المرأة العربية في الوسائل الإذاعية والتلفزيونية— ورقة عمل ٢-٣ فبراير — منتدى المرأة والأعلام — أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة .

السيد ناجى(٢٠٠٠):التسويق (المبادئ والقرارات الأساسية)، دار النهضة العربية -ألقاهرة.

طلعت أسعد عبد الحميد(٢٠٠٢):التسويق الفعال(كيف تواجه تحديات

القرن الواحد وعشرين)، دار النهضة العربية -ألقاهرة.
طلعت أسعد عبدا لحميد (٢٠٠٢): التسويق الفعال-كيف تواجه تحديات القرن ٢١- مكتبات مؤسسة الأهرام- ومكتبة عين شمس - ودار الفجر للتوزيع.
عائشة مصطفى المنياوي (١٩٩٨): سلوك المستهلك المفاهيم والاستراتيجيات ، مكتبة عين شمس، الطبعة الثانية ، القاهرة.
عادل صادق (١٩٩٩) : دور الصحافة النسائية في وضع أولويات اهتمام المرأة المصرية نحو القضايا النسائية ، دراسة تحليلية ميدانية ، رسالة ماجستير "غير منشورة " بكلية الأعلام ، جامعة القاهرة .
عايدة نخلة رزق الله (١٩٩٩): سلوك المستهلك والاستراتيجيات التسويقية - منهج بيئي اجتماعي - الطبعة الأولى- مكتبة عين شمس - القاهرة .
عبد الغني عبود (٢٠٠١) :" التربية الاقتصادية في الإسلام "، مكتبة النهضة المصرية .
عبد الفتاح عبد الرحمن عبد المجيد (١٩٩٧): أصول علم الاقتصاد رؤية إسلامية - الكتاب الثاني(التحليل الاقتصادي الكلي)- كلية التجارة - جامعة المنصورة.
عدلي على أبو طاحون (١٩٩٦) : الدور المتغير للمرأة في بعض المجتمعات الجديدة في ظل سياسة تحرير الزراعة

، المؤتمر المصري للاقتصاد المنزلي ــ جامعة المنوفية ٢٤ ــ ٢٥ مارس.

على السلمي(١٩٧٩): الإعلان ، مكتب الغريب، الطبعة الثانية، القاهرة.

على رأفت (١٩٩٦) : ثلاثية الإبداع المعماري (البيئة و الفراغ) الإبداع المادي في العمارة . مطابع الشروق ، الطبعة الأولى .

عواطف عبد الرحمن (٢٠٠٠) : الأعلام والمرأة وتأثيرهما على قضايا التنمية في الريف المصري ، المنتدى الفكري الأول ، المجلس القومي للمرأة ، القاهرة .

قحطان العبدلي (١٩٩٣): الدعاية والإعلان، بيروت ،دار العلوم العربية.

كرم شلبى (١٩٩٤) : مجمع المصطلحات الإعلامية ، بيروت ، دار الجيل.

كوثر حسين كوجك. (١٩٨٨) الإدارة المنزلية، مكتبة عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة .

محمد إبراهيم عبيدات (١٩٩٠): سلوك المستهلك مدخل استراتيجي- الطبعة الأولى – دار المستقبل للنشر والتوزيع – عمان – الأردن

محمد إبراهيم عبيدات (٢٠٠٤): سلوك المستهلك مدخل استراتيجي- الطبعة الرابعة – دار وائل للنشر والتوزيع – عمان – الأردن.

محمد سعيد عبد الفتاح. (١٩٨٤) الإدارة العامة، المكتب المصري الحديث،الطبعة الثانية، الإسكندرية .

محمد عمر الطنوبي والصادق سعيد عمران (١٩٩٧) : أساسيات تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الإرشادية الزراعية — منشورات جامعة المختار — البيضاء — ليبيا .

محمد يسرى الشامي (١٩٩٦) : دراسة تصميم المطبخ المصري وتأثيره على إدارة المنزل ، مجلة الاقتصاد المنزلي ، جامعة المنوفية ، المجلد السادس العدد الثاني .

محمود صادق بزارعه(٢٠٠١): إدارة التسويق ،المكتبة الأكاديمية

منظمة الأغذية و الزراعة (١٩٨٥) : "جمع البيانات و تقدير خسائر الحبوب الغذائية بعد الحصاد " وزارة الزراعة ، الأمم المتحدة ، روما .

نادر أحمد أبو شيحه (١٩٩١) إدارة الوقت، دار مجد لأوى للنشر عمان، الأردن.

نجلاء السيد حسين (١٩٩٧) : دراسة الوقت والجهد في تأدية بعض الأعمال المنزلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان

نجلاء سيد حسين (١٩٩٧) : دراسة الجهد و الوقت المبذول في تأدية بعض الأعمال ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان .

نعمة مصطفى رقبان(٢٠٠٠) : فاعلية مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية نحو إدارة أزمات الأسر وأثر ذلك علي المناخ الأسري – المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث وحده بحوث الأزمات كلية التجارة – جامعة عين شمس ٢٨- ٢٩ أكتوبر .

نعمة رقبان ، ربيع نوفل (٢٠٠١) : العلاقة بين وعى ربات الأسر بتبسيط الأعمال المنزلية وكفاءتهن في إدارة شئون المنزل ، المؤتمر السنوي الرابع ، جمعية الإسكندرية للاقتصاد المنزلي، ٢٦ - ٢٧ مارس .

نعمة رقبان، عطية شاهين ، منى الزكي (٢٠٠٤) : التصميم الداخلي للمطبخ وأثره علي كفاءة ربة الأسرة في أداء الأعمال المنزلية مجله بحوث الاقتصاد المنزلي بكلية ألزراعه جامعه أسكندريه المجلد(٤٩)العدد(٢) أغسطس.

نعمة مصطفى رقبان (١٩٩٩): دراسة وعي الأمهات العاملات لإشراك أطفالهن في أداء الأعمال الحياتية اليومية وتأثيره على تحمل الطفل للمسئولية المنزلية .مجلة بحوث الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية ــ مجلد ٩ ــ العدد (١) يناير.

نعمة مصطفى رقبان (٢٠٠٥): الهجرة المؤقتة للزوج وتأثير ذلك على ممارسات الزوجة لأدوارها في إدارة شئون الأسرة والسلوك الشرائي للمراهقين: منشور بمجلة الإسكندرية للبحوث الزراعية ٤٣ (٢) ديسمبر.

نعمة مصطفى رقبان (٢٠٠٢) : " موارد الأسرة و ترشيد الاستهــلاك " كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة المنوفية .

نعمة مصطفي رقبان (٢٠٠٥) : علاقة إدارة مورد الأدوات والأجهــزة المنزلية بالدافعية للإنجاز لدي ربات الأســر العــاملات وغير العاملات بمحافظة المنوفية ــ مجله بحوث كليــة الزراعة جامعه الإسكندرية ــ المجلد (٣).

نعمة مصطفي رقبان ،محمد مصطفي السيد، وجيدة نــصر (١٩٩٨) : دراسة مقارنة لتحليل وقت المرأة العاملة وغير العاملــة بمحافظة المنوفية ــ المؤتمر الثالث للاقتصاد المنزلي ــ كلية الاقتصاد المنزلي ــ جامعة المنوفية.

نوال سليمان رمضان (١٩٩٣): التنشئة الاستهلاكية للطفل ودور الأسرة والإعلانات التجارية بالتلفزيون، القاهرة، دار النهــضة المصرية.

هالة حبيب حنا(٢٠٠٣):أثر الترشيد الغذائي للأم على صحة الطفــل- رسالة دكتــوراه غيــر منــشورة-قــسم إدارة المنــزل ومؤسسات الأسرة والطفولة-كلية الاقتصاد المنزلــي - جامعة حلوان.

هيام محمد عبد المنعم (٢٠٠٠) :" معارف واتجاهات وممارسات المرأة الحضرية و الريفية و البدوية في شراء و تخزين السلع المختلفة و تأثير تخزين بعض منتجات الألبان علــى

تركيبها الكيمائي والميكروبي " رسالة دكتوراه ، كلية الزراعة ، جامعة الإسكندرية .

وفاء فؤاد شلبي (١٩٩١) : توعية إدارية للنهوض بمستوي كفاءة ربة الأسرة في إدارة شئون منزلها ، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي ، العدد السابع.

يسريه أحمد عبد المنعم (١٩٩٧): تعدد دور الزوجات العاملات وعلاقته ببعض موارد الأسرة والمشاكل الناجمة عن ذلك، مجلة الإسكندرية للتبادل العملي ــ العدد (١) المجلد (١٨) يناير ــ مارس.

يسريه عبد المنعم، سهير فؤاد نور، إيزيس عاذر نوار (١٩٨٤) دراسة إدارة الدخل الأسرى المنزلي للسيدات العاملات بجامعة الإسكندرية، مجلة البحوث الزراعية، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.

المراجع الأجنبية

Bentley , J.J. (1990) : Household Task: An Equity Issue For Home Economics .Home Economics Journal.

Bsria ,H.J. (1997) : Ventilation Of Kitchen ,Building Services Research and Information Association , GB-United-Kingdom.

Carto, S.C. (1980):Principles OF Modern Management Functions and systems .Iowa, W.M.C. Brown .

David L. Lound& Dell Bitter J .Della(1995): Consumer Behavior .MC Grew Hill Fourth edition.

Dillon , F. and Hugh , J. (1990) : Managing Individual and Group Behavior in Organizations , Mc Grew-Hill, Inc .

Donald , R.M, Jaycee, E. All Smith and Patricia , E.M (1997) : "Food Expenditures and Economic Characteristic Focus on Income Class"J.of American Agricultural Economics Association Vol , 79,No1.

El Stayed , S.M. et al . (1985):"A study on Accidental Acute poisoning in Children Admitted to Alexandria University Hospitals Reprints From Proc, Alex. Fac .Med . P . 19-22.

Ganong , W. F . (1998) : Central Regulation of Visceral Functions . In : Review of Medical

Gergoy gray, Dileo Michael (2003) : Repeated Behavior and Environmental Psychology ,The Role of personal Involvement and Formation in Explaining Water Consumption, Journal Of Applied Social Psychology ,Jun .

Gross, I.H. (1973): Management For Modern Families, 3 ed - Prenticed, Inc., New Jersy.

Heiman , M. L, Ahina , R . S, Graft , L . S. and Flier , J . S. (1997) : Lepton Inhiyion of hypothalamic - Pituitary adrenal Axis in rezones to stress Endocrinology .

Henry Assail (1995): consumer behavior and marketing action, 5th edition -Cincinnati, Ohio: southwestern college publishing- p.464.

Hobson , Kersty (2002): Competing Discourses of Sustainable Consumption: Does the Rationalization of the Lifestyles- Make Sense , Environmental Politics; summer , Vol ,11 Issue, 2 p26-95

Iwata ,S. h. (1991): The Wave Kitchen :Across-Cultural Product Design ,Anthropology-Cultural, Home-Economics, University-of-Calgary-Canada .

Kast, E. and Rosen, J.(1979):Organization and Management : A System approach . MC Grow . Hillm N.Y.

Leon, G and Leslie kanuk.(1991): Consumer Behavior, 4th Edition- Englewood Cliffs , NJ: Prentice- Hall-Inc ,p341.

Lovingood , R. p.& Mcculough , J.L.(1986): Appliance Ownership and Household Work Time , Home Economics Journal .

Nickel, P. and Dorsey, M.J.(1970): Manage-ment in Family Living . John Wiley & Sons, Inc .N.Y.

Peter ,J .and Olson, J.(1996): Consumer Behavior and Marketing Strategy"

Philip Kolter .(1984): Marketing Management . Analysis Planning and Control. New Delhi ,Prentice hall. Physiology 18 Th ed . Applet ion and Lange , California .

Professor Lynn Frewer .(2002): Consumer confidence and food risk analysis.

Robert .D and John. R(1982): Store Atmosphere, An Environmental Psychology Approach, Journal Of Retailing, VOL 58

Robert, East .(1990): Changing Consumer Behavior , Cassel educational limited, London.

Ronald E & Frank, William. F,Massy and Yoram Yind(1972): Market Segmentation .Prentice. Hall. PP.36-37.

Soonthonsmai Vuttichat& Nova Southeastern ,U.US(2001): Predicting Intention and Behavior to Purchase Environmentally Sound or Green Products among that Consumer : An application of the theory of reasoned Action, dissertation Abstracts International Section A: Humanities & Social Sciences. Vol 62 .

Takala ,Marti(1991): Environmental Awareness and Human Activity, International Journal of Psychology VOL 26

William, L .and Will kier .(1990): Behavior , Second edition , Willey and Sons.

Alice, A. 1 . (1992) : Stress levels of family Day care providers, Mothers Employed outside the Home, and Mothers at Home. Journal of Marriage and Family. V. 54, N. 2, 379-86 Mays.

Augustine, D. A. (1995) : "Managing the crisis you tried to prevent" Harvard Business Review, November – December .

Ford, J.D . (1988) : "The management of organizational crises. Business Horizons, May-June . Pp. 10-14.

Phillip, D.A. (1992) : Analysis of the Effect of Familial composition on child Household Responsibility. Paper presented at the Annual convention of the American psychological Society (4th, San Diego. CA, June.